



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Case-tutkimus: Turvallisuustietoisuuden kehittämistarvekartoitus korkean turvallisuustason asiakaskohteessa

Räntilä, Maija

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Case-tutkimus: Turvallisuustietoisuuden kehittämistar- vekartoitus korkean turvallisuustason asiakaskohteessa

Räntilä, Maija
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Maija Ranttilä

Case-tutkimus: Turvallisuustietoisuuden kehittämistarvekartoitus korkean turvallisuustason asiakaskohteessa

Vuosi	2015	Sivumäärä	59
-------	------	-----------	----

Tässä opinnäytetyössä kuvaillaan turvallisuustietoisuuden käsitettä ja sen siihen olennaisesti liittyviä asioita (esimerkiksi koulutukset ja perehdytykset) autenttisessa ympäristössä tehdyn kehittämistutkimuksen valossa. Työ on toteutettu suuren kansainvälisen vartiointiliikkeen toimeksiannon perusteella. Autenttinen ympäristö tässä opinnäytetyössä on eräs vartiointiliikkeen korkean turvallisuustason statuksella operoiva asiakaskohde.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, tarkemmin sanottuna kehittämistutkimus. Tutkimusstrategiana on tapaustutkimus (case study), koska tarkastelun kohteena ovat yrityksen autenttisessa toimintaympäristössä työskentelevät henkilöt eli vartijat. Työssä on selvitetty kohteessa työskentelevien vartijoiden turvallisuustietoisuutta kyseisen korkean turvallisuustason kohteen päivittäisiin turvallisuusasioihin ja siellä työskentelyyn liittyen. Tutkittavana kohteena on siis toisin sanoen ihmiset. Lähdeaineistona on tieteellisen aineiston lisäksi käytetty kirjallisuutta, jossa käsitellään myös kognitiivista psykologiaa sekä sitä, miten erityyppiset ihmiset ylipäänsä oppivat parhaiten. Edellä mainitut asiat vaikuttavat väistämättä toimintaan ja asioiden sujuvuuteen missä tahansa työympäristössä.

Työn teoreettinen viitekehys muodostuu kehittämistutkimuksesta, kehittämistarvekartoituksesta, yritysturvallisuudesta sekä yksityisestä turvallisuusalasta painottuen vahvasti vartiointiliiketoimintaan. Tiedonkeruumenetelminä tässä tutkimuksessa on käytetty kyselyitä ja haastattelua. Tuotoksena kehittämistutkimuksesta syntyi kysely- ja haastattelutulosten perusteella selvitys kehittämistarpeista sekä henkilöstökyselymuotoinen työkalu, jonka avulla toimeksiantajayritys voi jatkossa selvittää turvallisuuteen tai esimerkiksi koulutukseen liittyviä tarpeita ja henkilöstön tietoisuutta.

Asiasanat turvallisuustietoisuus, korkea turvallisuustaso, vartiointiliike, kehittämistutkimus, kehittämistarvekartoitus, tapaustutkimus, osaamisen kehittäminen, yritysturvallisuus, tietoturvallisuus

Maija Rönttilä

A Case Study: Security Awareness Development Needs Survey in a High Security Level Environment

Year	2015	Pages	59
------	------	-------	----

In this thesis, the concept of security awareness is described. The concept of security awareness is processed among other things that are closely connected to it (for instance, the instructions and procedures of security). The case study is performed in an authentic working environment, following the methods of development research. The commissioner of the thesis is a big global security company. The authentic working environment in this study is a client which operates at high level of security.

This thesis is a qualitative research, and more precisely, a development research. The research methodology is a case study research, because the main focus is on the security guards who work in this authentic workplace. In this thesis the security awareness of these security guards is clarified under the circumstances of their everyday working, concerning the matters of security. In other words, the actions of people are on the main focus. The source books consist of scientific literature, literature of cognitive psychology and literature about how people learn things differently. The mentioned matters inevitably have an effect on how operations will progress in any kind of a working place.

The theoretical framework consists of development research, development needs survey, corporate security and private security sector. The focus is strongly on security business. For this research, two surveys and one interview were performed as data collection methods. The outputs of the study are: a statement of developmental needs and an employee survey tool. The security company can use the employee survey as a tool in different situations depending on what they want to find out about their staff and their needs considering security matters.

Keywords: security awareness, high security level, security company, development research, development needs research, development of skills, corporate security, information security

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Tutkimuksen tausta	7
1.2	Työn rajaus	8
2	Keskeiset käsitteet	9
3	Kehittämistutkimus	11
3.1	Kehittämistutkimuksen lähtökohta	12
3.2	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys	12
4	Yksityinen turvallisuusala ja vartioimisliiketoiminta	13
4.1	Vartioimisliiketoiminta	14
4.2	Vartijan koulutus	15
4.3	Vartijan toimivaltuudet ja tehtävät	15
5	Yritysturvallisuus	18
6	Tutkimuksen vaiheet ja eteneminen	19
7	Ihminen oppijana ja tiedonkäsittelijänä	20
7.1	Havaitseminen ja tarkkaavaisuus	21
7.2	Sisäiset mallit	22
7.3	Muisti	23
7.4	Ongelmanratkaisu ja päätöksenteko	25
7.5	Oppimistyylit	25
8	Metodologia: kvalitatiivinen tutkimus	26
8.1	Case-tutkimus eli tapaustutkimus	27
8.2	Kehittämistarveanalyysi ja oppiva organisaatio	28
8.3	Reliabiliteetti ja validiteetti	29
8.4	Kyselyt	30
8.4.1	Kyselyiden toteuttamistavat	30
8.4.2	Opinnäytetyössä toteutetut kyselyt	32
8.5	Haastattelu	32
8.5.1	Haastattelutyypit	32
8.5.2	Opinnäytetyössä toteutettu haastattelu	33
9	Tulokset ja analysointi	33
9.1	Sisällönanalyysi	33
9.2	Vartijoiden kyselyn analyysi	34
9.3	Vartijoiden esimiesten kyselyn analysointi	38
9.4	Regional Account Managerin haastattelu	40
10	Yhteenveto ja kehitysehdotukset	44
10.1	Opinnäytetyön prosessin ja tulosten arviointi	44
10.2	Kehitysehdotukset	45

Lähteet	47
Kuvat	50
Liitteet	51

1 Johdanto

Turvallisuusala on jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä ala. Tästä johtuen alalla työskentelevien tietoisuus turvallisuuteen liittyvistä asioista on tärkeää pitää ajan tasalla, ja turvallisuustietoisuutta tukevat koulutukset tehokkaina, jotta työskentely onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla. Tässä opinnäytetyössä on toteutettu tapaustutkimus vartiointiliikkeen toimeksiantona. Tutkimuksen taustoista on tarkemmin kerrottu alaluvussa 1.1. Tarkastelun kohteena tutkimuksessa ovat toimeksiantajan palveluksessa työskentelevät vartijat, joiden toimintaympäristönä on korkean turvallisuustason asiakaskohde.

Tutkimuksessa on pyritty selvittämään vartijoiden turvallisuustietoisuutta ja millä tavalla he oppivat asiat parhaiten. Ymmärtääksemme paremmin kuinka oppiminen tapahtuu, ihmisen oppimista ja tiedonkäsittelyä on avattu kognitiivisen psykologian näkökulmasta Flinkin, Hiltusen ja Reimanin (2007) teoksen Heikoin lenkki riskienhallinnan inhimilliset tekijät-teoksen pohjalta luvussa 7. Tämän lisäksi työssä on selvitetty asiakaskohteen kehittämistarpeita liittyen vartiointitoimintaan kohteessa.

Vartijoille teetettiin aiheesta kyselytutkimus, jonka tuloksia on analysoitu tarkemmin alaluvussa 9.2. Näkökulman laajentamiseksi myös vartijoiden esimiehille teetettiin oma kysely (jossa he kertoivat omaa näkemystään vartijoiden työskentelystä), jonka tulosten analysointi on alaluvussa 9.3. Kyselyiden lisäksi tutkimuksessa toteutettiin asiakaskohteesta Euroopan laajuisesti vastaavan Regional Account Managerin haastattelu, jolla saatiin myös asiakkaan näkökulmaa tuotua esille. Haastattelu on purettu ja analysoitu alaluvussa 9.4. Seuraavaksi kerrotaan tarkemmin tutkimuksen taustasta ja työn rajauksesta.

1.1 Tutkimuksen tausta

Opinnäytetyön työstäminen alkoi syksyllä 2013. Otin yhteyttä G4S Suomeen, joka on maailman suurin turvallisuusalan yritys, ja kysyin, olisiko heillä tarvetta jonkin aihealueen kehittämiseksi organisaatiossaan tai jossain tietyssä asiakaskohteessa. Saatua myöntävän vastauksen sovin tapaamisen yrityksen yhteyshenkilön kanssa, ja ideoimme erilaisia vaihtoehtoja, joita yhdistelemällä muodostui tämän opinnäytetyön varsinainen aihe eli kehittämistutkimus vartijoiden turvallisuustietoisuudesta. Tutkimuskysymyksenä on: ”Onko vartijoiden turvallisuustietoisuus riittävää?”.

Yrityksen yhteyshenkilö on vastuussa eräästä isosta kansainvälisestä korkean turvallisuustason toimeksiantajan asiakaskohteesta. Toimeksianto laajenee pikkuhiljaa koko ajan, joten kehittämiselle on näin ollen tarvetta lähes jatkuvasti eri muodoissa. Toimeksiantajaan liittyvistä

luottamuksellisista syistä tässä opinnäytetyössä ei tulla kertomaan tarkempia yksityiskohtia liittyen asiakastoimeksiantoon.

Olennessa roolissa tässä työssä on asiakasorganisaatiolle turvallisuuspalveluita tuottava yksityisen turvallisuusalan yritys, joka on edellä mainittu G4S Suomi, ja yrityksen työntekijät. G4S Suomi on osa maailmanlaajuisia G4S-konsernia. Konserni toimii kuudella mantereella yli 120 maassa ja on maailman johtava turvallisuusratkaisuja tarjoava yritys. Suomessa G4S-konsernin palveluksessa työskentelee noin 2 000 henkilöä ja toimipisteitä on 16 eri paikkakunnalla. (G4S Suomi 2014.) Luvussa 4 kerrotaan tarkemmin yksityisestä turvallisuusalasta ja etenkin vartioimisliiketoiminnasta.

Tutkimuksen kohteena olevassa korkean turvallisuustason asiakaskohteessa työskentelee huomattava määrä toimeksiantajan (vartiointiliikkeen) henkilökuntaa, eli toisin sanoen vartioita ja heidän esimiehiään. Henkilöstömäärän ollessa huomattava, koulutuksen ja perehdytyksen tulee olla täsmällinen, toimiva ja tehokas. Vartijoiden koulutuksissa ja perehdytyksissä tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakaskohteen toiminnan luonteeseen korkean turvallisuustason mukanaan tuomat seikat huomioon ottaen. Tavoitteena opinnäytetyöllä on vartiointipalveluita tuottavan turvallisuusalan yrityksen hyödyn saavuttaminen kehittämistarvekartoituksen ja siinä käytettävän työkalun (kyselytutkimuksen) muodossa, jota yritys voi jatkossa käyttää toimintansa kehittämisessä kyseissä asiakaskohteissa tai miksei myös muissakin asiakaskohteissa.

1.2 Työn rajaus

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan ainoastaan kyseistä korkean turvallisuustason luokituksen organisaatiota ja siellä työskentelevää vartiointiliikkeen henkilökuntaa. Korkean turvallisuustason kohteessa on äärimmäisen tärkeää, että henkilöstö on tietoinen yrityksen turvallisuuden liittyvistä asioista ja ymmärtää, mitä niiden taustalla on.

Yleisesti käytetään nimitystä yritysturvallisuus, kun puhutaan jonkin yrityksen tai julkisyhteisön turvallisuuteen liittyvistä asioista. Yritysturvallisuus-nimitys käsittää turvallisuuden niin sanotut security- ja safety-puolet. Tässä opinnäytetyössä huomio keskittyy nimenomaan ainoastaan security-puoleen liittyviin asioihin, ja turvallisuuteen olennaisesti liittyvä niin sanottu safety-puoli on jätetty pois tarkastelun kohteesta, vaikka safety-puoli on toki tärkeä mm. henkilöstön hyvinvoinnin ja sitä kautta muun muassa organisaation tuottavuuden puolesta. (Aapio, Kaarnalehto, Kammonen, Laitinen, Mikkonen, Pisto & Tikkanen 2011, 16.)

Yritysturvallisuuden security-puolella yleisesti tarkoitetaan niin sanottuja näkyviä turvallisuustoimia. Näitä voivat olla esimerkiksi vartiointi sekä erilaiset rakenteelliset ja tekniset tur-

vallisuusratkaisut. Security-puolen turvallisuudella pyritään omaisuuden, tiedon ja toiminnan suojaamiseen torjumalla esimerkiksi varkauksia, väärinkäytöksiä, vahingontekoja ja tunkeutumisia eli kaikkea sitä, mikä on liiketoiminnan kannalta elintärkeää. Yritysturvallisuuden safety-puolella taas tarkoitetaan yksilöiden ja ympäristön turvaamista ja vahingoittumattomuuden varmistusta sekä tahattomien ei-toivottavien tapahtumien ennaltaehkäisyä. Safety-puolen toimia voivat olla esimerkiksi suojainten käyttö ja ohjeistukset/koulutukset. (Aapio ym. 2011, 16.)

2 Keskeiset käsitteet

Käsitteet ovat tutkimuksen tekemisessä tärkeä työkalu. Käsitteiden avulla asioita pystytään hahmottamaan paremmin, ja ne voivat olla abstrakteja tai konkreettisia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 146.) Tässä opinnäytetyössä käytetään muutamia keskeisiä käsitteitä, jotka ovat: turvallisuustietoisuus, korkea turvallisuustaso, vartioimisliike/vartiointiliike, kehittämis-tutkimus, osaamisen kehittäminen sekä tietoturvallisuus. Seuraavaksi kyseisiä käsitteitä on avattu muutamalla lauseella.

Turvallisuustietoisuus

Turvallisuustietoisuudella tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan turvallisuuspalveluita tuottavan yrityksen, eli vartiointiliikkeen henkilöstön (erityisesti vartijoiden), tietoisuutta ja ymmärrystä siitä, mitkä asiat ovat olennaisia ja erityisen tärkeitä turvallisuuden kannalta jokapäiväistä työtään suorittaessaan ja miksi näin on.

Varsinaisesti turvallisuustietoisuus-käsitteelle ei ole toistaiseksi vakiintunutta, selkeää määritelmää. Sen voidaan kuitenkin ajatella muodostuvan arkipäiväisistä ja immateriaalisista tekoista, kuten esimerkiksi arvoista ja asenteista turvallisuusasioita kohtaan sekä käytännön toiminnasta turvallisuuteen liittyvissä toiminnoissa (Saarinen 2007, 9-10). Yleisesti turvallisuus-käsitteellä tarkoitetaan olotilaa, jolloin riskit ovat pienimmillään. Turvallisuustietoisuus-käsitteen voidaan myös ajatella olevan hyvin lähellä käsitettä turvallisuuskulttuuri. Turvallisuuskulttuuri koostuu organisaation yhteisistä käytännöistä turvallisuusasioissa ja henkilöstön toimimisesta niissä (Dolk 2009, 9-10.). Mielenkiinto tässä opinnäytetyössä fokuoituukin nimenomaan henkilöstön toimintaan turvallisuutta ylläpitävissä asioissa ja toiminnoissa.

Korkea turvallisuustaso

Organisaatioille määritellään turvallisuustaso turvallisuustarpeiden mukaan. KATAKRI eli Kansallinen turvallisuusauditointikriteeristö on osa hallituksen sisäistä turvallisuusohjelmaa. Se on luotu yhteiseksi turvallisuuskriteeristöksi yrityksille ja yhteisöille, jotta turvallisuusmenette-

lyitä saadaan yhtenäistettyä. Tavoitteena on myös omavalvonnan ja auditointien parantaminen. (Puolustusministeriö 2011, 2.) KATAKRI määrittää kolme turvallisuustasoa: perustaso, korotettu taso ja korkea taso. Turvallisuustason todentamiseen käytetään vaatimuksia, jotka organisaation on täytettävä suojaustasonsa mukaisesti. (Puolustusministeriö 2011, 4.) Opin- näytetyössä esimerkkinä toimiva asiakas on korkean turvallisuustason statuksella toimiva or- ganisaatio. Tässä opinnäytetyössä korkealla turvallisuustasolla tarkoitetaan käytännössä sel- laista organisaatiota, joka on kansainvälinen, tuottaa ja säilyttää yhteiskunnallisesti arvokasta materiaalia, joka joutuessaan väärin käsiin aiheuttaisi mittavat vahingot sekä organisaatiolle että asiakkaille, jotka altistuvat tietojen väärinkäytölle.

Vartioimisliike / vartiointiliike

Vartioimisliike on organisaatio, joka tuottaa erilaisia turvallisuuspalveluita ja -ratkaisuja. Täs- sä opinnäytetyössä vartioimisliike on G4S Suomi. Vartioimisliiketoiminta on luvanvaraista, ja luvat vartioimisliiketoimintaan myöntää Poliisihallituksen turvallisuusalan valvontayksikkö. Vartioimisliikkeet ja niiden palveluksessa olevat henkilöt ylläpitävät yksityistä turvallisuutta, toisin kuin taas poliisi ylläpitää yleistä turvallisuutta ja järjestystä (Poliisi 2015.). Vartioimis- liiketoiminnasta ja yksityisestä turvallisuusalan kerrotaan tarkemmin luvussa 4.

Kehittämistutkimus

Kehittämistutkimus-käsitteellä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmää, jolla pyritään kehittämään oppimista todellisista tilanteista nousevien tarpeiden mukaisesti. Esi- merkkinä tässä opinnäytetyössä todellisena tilanteena on toimintaympäristö korkean turvalli- suustason kohteessa ja vartiointiliikkeen henkilökunnan päivittäinen työskentely siellä. Pyrki- myksenä on tuottaa uutta, käytännönläheistä tietoa ja ratkaisuja kehittämistutkimuksen avul- la (LUMA-keskus 2013.).

Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on eräs olennaisimmista asioista onnistuneiden tuloksien saavuttamiseksi missä tahansa toimintaympäristössä. Osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan laajoja ja monipuolisia käytännön toimenpiteitä henkilöstön osaamisen varmistamiseksi. Työnantajan on osoitettava resurssit ja suunnitelmat, jotta tavoitteisiin päästään. Kaiken on- nistumisen perustana on kuitenkin yhteisymmärryksen kautta tuleva hyvä yhteishenki koko henkilöstön kesken. Tapoja osaamisen kehittämiseen on monia, mutta kyse on aina konkreet- tisista toimista, esimerkiksi koulutuksista, perehdytyksistä ja ohjeistuksista. Onnistuessaan osaamisen kehittäminen näkyy tuottavuuden kasvuna, sairauspoissaolojen vähentymisenä ja työtyytyväisyytenä. (Hyvä työ - pidempi työura -hanke 2014.)



Kuva 1 Osaamisen kehittäminen-kaavio (Hyvä työ - Pidempi työura -hanke, 2010-2015)

Tietoturvallisuus

Valtiovarainministeriö on julkaissut henkilöstön tietoturvaohjeen (VAHTI), joka on valtion henkilöstön yleisohje tietoturvallisuuteen. Sen tavoitteena on tukea, ylläpitää ja kehittää tietoturvallisia työskentelytapoja. (VAHTI 4/2013, 5.) Tätä ohjeistusta voi hyvin soveltaa myös muissa työyhteisöissä. Tietoturvallisuudella tarkoitetaan yleisesti sitä, että organisaation tietoineistojen, -järjestelmien ja palveluiden suojaus on suoritettu asianmukaisesti niin, että riskit liittyen tietojen luottamuksellisuuteen, eheyteen ja saatavuuteen on otettu huomioon. Tietoturvallisuus on myös osa minkä tahansa organisaation toiminnan laatua. (VAHTI 4/2013, 17.) Organisaation palveluksessa olevilla henkilöillä on myös tärkeä rooli tietoturvallisuuden näkökulmasta. Tietoturvallisuuden ylläpitäminen on jokaisen organisaation jäsenen velvollisuus riippumatta siitä, onko tuotannon työntekijä vai johtoryhmän jäsen. Tietoturvallisuuteen liittyvissä asioissa ongelmien on yleisesti havaittu liittyvän kiireeseen, huolimattomuuteen, osaamattomuuteen sekä muihin toteutuksen ja käytön laadullisiin tekijöihin. (VAHTI 4/2013, 18.) Tästä syystä on erityisen tärkeää, että organisaation jäsenet ovat tietoisia tietoturvasioista, ja tämä on huomioitu myös heidän koulutuksessaan. Tietoturvallisuus on yksi yritysturvallisuuden osa-alueista, josta kerrotaan tarkemmin luvussa 5.

3 Kehittämistutkimus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kehittämistutkimuksena. Kehittämistutkimus ei ole varsinainen oma erillinen tutkimusmenetelmä, vaan se koostuu joukosta erilaisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusmenetelmiä käytetään sen mukaan, minkälainen tilanne ja kehittämiskohde on, ja niissä yhdistyvät usein kvalitatiiviset sekä kvantitatiiviset menetelmät. Barabin ja Squiren (2004) mukaan kehittämistutkimuksen teko lähtee aina organisaation muutostarpeesta, jolloin kehittämistutkimuksen tuloksena syntyy tuotos. Tuotoksen tai tuotosten muutoksen

tavoitteiden suunta on aina parempaan. Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät teoreettinen tutkimus ja kehitystyö. (Kananen 2012, 19.)

Opinnäytetyön tutkimuksellinen ote ilmenee siten, että tässä tarkastellaan vartijoiden oppimista ilmiönä - eli miten, miksi ja mitä he oppivat. Kehittämisen eteen tehty työ dokumentoidaan, ja sen tekemisessä käytetään tieteellisiä tiedonkeruumenetelmiä, jotka tuottavat uutta tietoa luotettavasti. (Kananen 2012, 20-21.) Tutkimusstrategiana on kehittämistutkimukseen hyvin soveltuva tapaustutkimus, josta kerrotaan tarkemmin luvussa 8.

3.1 Kehittämistutkimuksen lähtökohta

Kehittämistutkimuksessa tutkimuksen lähtökohtana ja siten myös tutkimuksen kohteena on jokin prosessi, toiminto, asiantila tai tuote. Toisin sanoen, kohde voi olla mikä tahansa asia, johon pystytään vaikuttamaan. Kehittämiskohteen lisäksi muutoksen aikaansaamiseksi täytyy määritellä ne konkreettiset toimenpiteet, joilla muutos tehdään. Kehittämiskohteeseen vaikutetaan interventiolla eli väliintulolla. Intervention toteuttaminen ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton. Tutkimuksen suorittajan täytyy tuntea intervention mekanismit, eli millä tavoin intervention toimenpiteet tulevat vaikuttamaan kohteeseen, ja mitkä ovat oikeat toimenpiteet juuri tähän kohteeseen. Tämän lisäksi, jotta saavutetaan tavoite (eli oikealla tavalla vaikuttaminen), on tunnettava prosessin sisäiset mekanismit ja tekijöiden väliset syyseuraussuhteet eli kausaaliiteetti. Kehittämiseen liittyy aina muutoksen mittaaminen. Käytettävien mittareiden tulee olla valideja, eli ne mittaavat sitä, mitä niiden on tarkoituskin mitata. Tavoiteltava kehittämistyön muutos on asetettu tässä opinnäytetyössä tavoitteen muotoon, joka on vartijoiden turvallisuustietoisuuden riittävyyden selvittäminen. (Kananen 2012, 21-23.)

3.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimuksella on aina oltava jokin tarkoitus. Tutkimuksen tarkoitus voidaan jakaa neljän piirteen perusteella. Tutkimus voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava. Toki täytyy muistaa, että tutkimuksissa voi olla piirteitä useammastakin kuin vain yhdestä edellä mainitusta piirteestä, ja se voi myös muuttua tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2013, 137-138.)

Tämä tutkimus on ennen kaikkea kartoittava. Tavoitteena opinnäytetyöllä on vartiointipalveluita tuottavan turvallisuusalan yrityksen hyödyn saavuttaminen kehittämistarvekartoituksessa ilmenevän uuden tiedon myötä ja tiedon saamiseen käytettävän työkalun muodossa. Tarkoituksena on, että yritys voi jatkossakin hyödyntää opinnäytetyön tuotoksia toimintansa kehittämisessä erityisesti vastaavanlaisissa korkean turvallisuustason asiakaskohteissa. Tutkimuskysymyksenä on: onko vartijoiden turvallisuustietoisuus riittävää?

4 Yksityinen turvallisuusala ja vartioimisliiketoiminta

Yksityinen turvallisuusala ja sitä kautta vartioimisliiketoiminta ovat olennaisessa roolissa tätä opinnäytetyötä tehtäessä, sillä tarkastelun kohteena on nimenomaan asiakasorganisaatiolle turvallisuuspalveluita tuottavan vartioimisliikkeen henkilöstön (myöhemmänä vartijoiden) turvallisuustietoisuus. Tässä luvussa pureudutaan tarkemmin siihen, mitä yksityinen turvallisuusala oikeastaan onkaan. Aapion ym. (2011, 208.) mukaan Suomessa yksityinen turvallisuusala on hyvin keskittynyttä. Siitäkin huolimatta, että esimerkiksi vartioimisliikelupia on satoja, suurimmasta osasta vartioimisliiketoimintaa vastaavat seuraavat suuret turvallisuusalan yritykset: G4S Security Services Oy, ISS Security Oy, Securitas Oy ja Turvatiimi Oyj. Yksityistä turvallisuusalaa valvoo Poliisihallituksen turvallisuusalan valvonta-yksikkö, joka toimii Mikkelissä. (Poliisi 2015.)

Yksityinen turvallisuusala-käsitteellä tarkoitetaan turvallisuuspalveluita, jotka eivät ole viranomaistoimintaa. Yksityisen turvallisuusalan palveluiden tarkoituksena on lyhyesti sanottuna varmistaa asiakkaan toiminnan häiriöttömyys. Palveluiden ostaminen on pääasiassa vapaaehtoista, tosin poliisi voi määrätä tilanteesta riippuen asettamaan järjestyksenvalvojia esimerkiksi erilaisiin yleisötilaisuuksiin. Turvallisuuspalveluilla ylläpidetään turvallisuutta ja reagoidaan jo mahdollisesti syntyneisiin häiriötilanteisiin. Keinoja, joilla tätä toteutetaan, ovat esimerkiksi turvallisuussuunnitelmien ja -auditointien tekeminen, rakenteiden ja järjestelmien asennus/ylläpito sekä turvallisuuspalveluiden tuottaminen (esimerkiksi vartiointi ja järjestyksenvalvonta). Kaikki lähtee asiakkaan turvallisuustarpeesta, joka tyydytetään sopivalla turvallisuusratkaisulla. Suomessa on suhteellisen vähän viranomaismääräyksiä, jotka pakottaisivat asiakkaan suojautumaan, lukuun ottamatta muutamia poikkeuksia, kuten ydinvoimalaitoksia, lentoasemia ja satamia. Pääosin suoritettavat tehtävät ovat palvelutehtäviä, joihin sisältyy asiakkaan suojattavien arvojen koskemattomuuden varmistaminen (omaisuus, henkilöstö, toiminta, tieto, ympäristö ja maine); tosin sanoen suojaaminen onnettomuuksilta, vahingoilta, rikollisuudelta ja muilta menetyksiltä. Kaikki valvonta ja toimenpiteet suoritetaan hyvällä palveluasenteella mutta kuitenkin jämäkästi niin sanotun pienimmän haitan periaatteella. (Aapio ym. 2011, 199-201.)

Yksityinen turvallisuusala kasvaa ja muuttuu jatkuvasti. Tästä hyvänä esimerkkinä Yle Uutisten julkaisemassa artikkelissa (5.1.2015) kerrotaan siitä, kuinka turvallisuus on muuttumassa koko ajan enemmän raha-asiaksi. Poliisin resursseja leikataan jatkuvasti ja samalla yksityisten turvapalveluiden (erityisesti vartiointiliikkeiden) kysyntä kasvaa. Etenkin syrjäisemmillä seuduilla tilanne on ikävä kyllä se, että vartija pääsee paikan päälle usein poliisia nopeammin. Tämä on toki positiivinen asia vartiointiliikkeiden liiketoiminnan kannalta, mutta tällöin kolikon kääntöpuolena on se fakta, että turvallisuutta saavat ne, joilla on varaa siitä maksaa.

(Yle Uutiset 2015.) Viime aikoina on myös keskusteltu mm. siitä, voisiko joitakin poliisille kuuluvia niin sanottuja rutiinitehtäviä siirtää yksityisen turvallisuusalan toimijoiden hoidettaviksi. Eduskunnan hallintovaliokunnan mietittävänä on tällä hetkellä lakiesitys, joka mahdollistaisi yksityisen turvallisuusalan vartijoiden palkkaamisen valvomaan poliisin putkia. Mielipiteitä asiasta on monia ja asiasta päätettäessä tulee ottaa monia seikkoja huomioon. Tulevaisuudessa näemme, miten tämä asia etenee. (Hallintovaliokunnan mietintö 2014, 2.)

Syitä turvallisuusalan muutokseen ovat esimerkiksi yhteiskunnalliset muutokset (nopearytmyisyys, olennaisuuksiin keskittyminen), kansainvälistyminen (toimintaympäristö kansainvälistyy yhä enemmän, turvallisuusimago), palveluiden ulkoistaminen (oman toiminnan ydinosaaminen, kustannussäästöt) sekä yksinkertaisesti ihmisten turvallisuuden tunteen hakeminen (perusarvo ihmisille, riskien hallinta, häiriötön toiminta, kilpailutekijä). (Aapio ym. 2011, 200-201.)

Yksityistä turvallisuusalaa ja sitä kautta alaa koskevaa liiketoimintaa kuitenkin säädellään yhteiskunnan toimesta. Tämä johtuu siitä, että yksityisen turvallisuusalan työtehtäviä hoitavilla henkilöillä on tiettyjä koulutusvaatimuksia, jokamiehen oikeuksista poikkeavia oikeuksia ja velvollisuuksia sekä mahdollisuus päästä käsiksi asiakkaan luottamuksellisiin tietoihin. Lainsäädäntö, joka säätelee yksityistä turvallisuusalaa, koostuu laista yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002), laista järjestyksenvalvojista (533/1999) ja järjestyslaista (612/2003). Tämä lainsäädäntö kokonaisuudessaan ohjaa asiakkaan menettelytapoja sekä myös velvoittaa turvallisuusalan toimijat toimimaan vähintään lainsäädännön minimivaatimusten mukaisesti. Tämän lisäksi on myös olemassa erilaisia laatujärjestelmiä, joita yritykset ovat katsoneet hyväksi sertifioida itselleen. Sertifiointilla organisaatio varmistaa ja voi todistaa, että toiminnan laatu vastaa sille asetettuja standardeja, ja käytännössä toimitaan myös niiden mukaisesti. (Aapio ym. 2011, 201-202.)

4.1 Vartioimisliiketoiminta

Kuten edellisessä luvussa mainittiin, tässä opinnäytetyössä tarkastellaan turvallisuuspalveluita tuottavan vartioimisliikkeen vartijoita ja heidän tietoisuuttaan turvallisuuteen liittyvissä asioissa asiakaskohteessa, jossa he työskentelevät. Vartioimisliiketoiminta edustaa yksityistä turvallisuusalaa, ja se on osa jatkuvasti laajentuvaa turvallisuusalan toimintaa Suomessa. Tällä hetkellä turvallisuusalalla Suomessa työskenteleviä henkilöitä on arviolta noin 50 000. (Studentum 2014.)

Mitä tulee lainsäädäntöön, niin vartioimispalvelua voi järjestää joko itse tai ostopalveluna. Mikäli vartioimispalvelua järjestetään itse, kyseessä on omavalvonta. Jos vartiointipalvelu on ostettu, silloin puhutaan lainsäädännössä erikseen määritellystä palvelujen hankinnasta varti-

oimisliikkeestä. Vartioimisliiketoiminta on tällöin luvanvaraista elinkeinotoimintaa. (Aapio ym. 2011, 202.) Luvanvaraisen vartioimisliikeluvan myöntää Poliisihallituksen lupavalvontayksikön turvallisuusalan valvonnastuvualue, joka vastaa myös yksityisten turvallisuuspalveluiden yleisestä valvonnasta ja ohjeistuksesta. Vartioimisliikelupa oikeuttaa toimimaan koko maassa, ja lupa on voimassa toistaiseksi. Kaikilla vartioimisliikkeen palveluksessa olevilla vartijoilla tulee olla poliisin myöntämä hyväksyntä vartijaksi. Hyväksyminen edellyttää muun muassa sisäasiainministeriön asettaman vartijan koulutuksen hyväksyttyä suorittamista. (Poliisi 2014.) Vartioimisliikkeessä työskentelylle on kuitenkin tiettyjä rajoituksia: sen lisäksi, että vartijalta edellytetään nuhteetonta taustaa, niin kuitenkin poliisi, rajavartija tai tullin työntekijä ei saa työskennellä vartijana eikä vartioimisliikkeen alaisena. (Studentum 2014.) Jokaisella vartioimisliikkeellä tulee olla nimettynä vastaava hoitaja, joka vastaa siitä, että vartioimisliiketoimintaa harjoitetaan lainsäädännön mukaisesti. (Aapio ym. 2011, 203).

Vartiointityön konkreettista suorittamista edellyttää kirjallinen toimeksiantosopimus. Toimeksiantosopimus on tehtävä viimeistään toisena arkipäivänä siitä, kun vartiointitoiminta on aloitettu. Sisältönä toimeksiantosopimuksessa tulee olla ainakin sopijaosapuolet, vartioitava alue ja suoritettavat tehtävät, miten korvaukset määräytyvät ja miten kauan työ kestää. Vartioimisliikkeitä koskee kuitenkin kieltä olla ottamasta vastaan sellaisia toimeksiantoja, jotka koskevat yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitoa. (Aapio ym. 2011, 206-207.)

4.2 Vartijan koulutus

Vartija-nimikkeellä toimiminen edellyttää lakisääteistä koulutusta. Lakisääteinen koulutus on kaksiosainen. Ensimmäinen osio on nimeltään Vartijan työn perusteet-kurssi, joka kestää yhteensä 40 h. (Aapio ym. 2011, 209.) Pelkkä 40 h-kurssin hyväksytysti suorittaminen oikeuttaa toimimaan väliaikaisena vartijana enintään 4 kk:n ajan/kalenterivuosi (Koulutuskeskus Salpaus 2015.). Toinen osio on Vartijan peruskurssi, joka on kestoltaan 60 h. (Aapio ym. 2011, 209.) 60 h kurssin hyväksytty suoritus oikeuttaa varsinaiseen vartijakorttiin, joka on voimassa 5 vuotta kerrallaan (Koulutuskeskus Salpaus 2015.). Vartijat voivat suorittaa lukuisia erilaisia työtehtäviä, joista on kerrottu seuraavassa alaluvussa 4.3 tarkemmin. Näiden edellä mainittujen lakisääteisten koulutusten lisäksi yleensä suoritetaan lisäksi ainakin kohdekohtaisia koulutuksia, kuten tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteena olevat vartijat suorittavat kohteessaan. Lisäksi on olemassa erilaisia turvallisuusalan tutkintoja (esimerkiksi vartijan ammattitutkinto), joihin voi halutessaan hakeutua.

4.3 Vartijan toimivaltuudet ja tehtävät

Vartijan toimivaltuuksiin kuuluu poistamis- ja kiinniotto-oikeus, turvallisuustarkastus ja oikeus käyttää voimakeinoja. Kyseiset toimivaltuudet perustuvat lakiin yksityisistä turvallisuuspalve-

luista (2002/282), ja niiden käyttö on sallittu ainoastaan vartioimistehtäviä suorittaessa. (Sisäministeriö 2015.) Vartijan tehtäviin kuuluu omaisuuden ja tilojen suojaaminen, henkilöiden turvallisuus/koskemattomuus ja rikosten paljastaminen (esimerkiksi myymäläetsivän toiminta). Tehtävät voidaan suorittaa jatkuvalla paikan päällä olevalla vartioinnilla, vartiointikäyneillä, teknisellä valvonnalla tai omaisuuden hallussa pitämisellä sen kuljetuksen ajan. Kiteytettynä voidaan ajatella, että keskeiset tehtävät vartioinnissa ovat: ennaltaehkäisy, havaitseminen, hälyttäminen, hidastaminen, rajoittaminen/estäminen sekä mahdollisten jatko-toimien käynnistäminen, jotta tilanne saadaan jälleen normaaliksi mahdollisimman pian. (Aapio ym. 2011, 203.)

Vartijan konkreettiset työssä suoritettavat työtehtävät määritellään aina erikseen asiakkaan ja vartioimisliikkeen välisissä toimeksiantosopimuksissa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi henkilö- ja ajoneuvoliikenteen kulunvalvonta, valvomotehtävät, opastus- ja vastaanottotehtävät, myymälävartiointi, hälytysvartiointi, arvokuljetustehtävät sekä palo- ja tulityövartiointi. Nykyään vartiointi on asiakkaiden palvelukysynnän vuoksi muuttunut enemmän monipalvelumuotoiseksi, joita voivat esimerkiksi olla kiinteistön kunnossapitoon liittyvät tehtävät varsinaisten vartiointitehtävien ohella. Vartijalla on työtään suorittaessa salassapitovelvollisuus koskien mm. turvallisuusjärjestelyjä, ammatti- ja liikesalaisuuksia ja muita erikseen sovittuja asiakaskohtaisia asioita. Salassapitovelvollisuus perustuu yksityistä turvallisuusalaa säätelevään lainsäädäntöön, tarkemmin sanottuna lakiin yksityisistä turvallisuuspalveluista. (Studentum 2014; Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 282/2002.) Seuraavaksi luetellaan yleisimmät vartioinnin palvelumuodot.

Myymälävartiointi/-tarkkailu

Vartijan suorittaessa tätä työtehtävää hänen pääasiallinen tehtävänsä on myytävän omaisuuden vartioiminen ja hävikintorjunta myymälöissä. Opastaminen, muut palvelutehtävät sekä avaus- ja sulkutehtävät lukeutuvat myös usein myymälävartijan tehtäviin. (Aapio ym. 2011, 204.)

Henkivartija

Tehtävän tarkoituksena on suojata toimeksiantosopimuksen mukaisesti henkilön tai henkilöiden koskemattomuutta. Suomessa henkivartijatoiminta on verrattain pientä, mutta tarve kasvaa kuitenkin jatkuvasti. Tyypillinen asiakas on yritysjohtaja tai julkisuuden henkilö. (Aapio ym. 2011, 204-205.)

Arvokuljetus

Arvokuljettajan tehtävänä on kuljettaa ja samalla vartioida asiakkaan arvo-omaisuutta. Raha-huolto on nykyään merkittävässä osassa arvokuljetusliiketoiminnassa. Osapuolina siinä ovat Suomen Pankki, eri pankit, raha-automaatit, kaupat ja arvokuljetusliiketoiminta. Tämän ohessa on usein laskentakeskustoimintaa rahan laskemiseksi, tarkastamiseksi, pakkaamiseksi ja varastoimiseksi. Laskentakeskustoimintaa ei kuitenkaan säätele mikään turvallisuusalan erityislainsäädäntö. (Aapio ym. 2011, 204-206.)

Paikallisvartiointi

Tällä tehtävällä tarkoitetaan vartiointikohteen jatkuvaa vartiointia. Kohteessa ollaan tällöin jatkuvasti paikalla. Suoritettavien tehtävien sisältö vaihtelee hurjasti riippuen siitä, minkälainen vartioimiskohde on kyseessä ja mikä vartiointiliike suorittaa vartioinnin. Eräs paikallisvartioinnin muoto on vastaanottotehtävä eli reseptionistipalvelu. Reseptionistin tehtävässä korostuu erityisesti asiakaspalvelu ja kielitaito. (Aapio ym. 2011, 204.) Tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena on eräs paikallisvartiointikohde.

Piirivartiointi

Piirivartiointi on usean eri vartiointikohteen vartioimista satunnaisten käyntien muodossa. Piirivartiointia voidaan toteuttaa mihin vuorokaudenaikaan tahansa ja oli asiakkaan liike auki tai ei. Ennen piirivartiointi painottui enemmän niihin aikoihin, kun asiakkaan liike oli kiinni (yleensä yöaikaan), mutta yleisestä turvallisuustilanteesta johtuen piirivartiointia suoritetaan paljon myös päiväsaikaan. (Aapio ym. 2011, 204)

Hälytys-/palvelukeskuspäivystys

Vartiointiliikkeen hälytyskeskus vastaanottaa hälytykset ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet sen mukaisesti, mitä kunkin asiakkaan kanssa on sovittu. Hyvin usein toimenpiteenä on ainakin vartijan lähettäminen kohteeseen. Teknisten valvontajärjestelmien kehitys on luonut tarpeen perustaa lisäksi hälytyskeskustoiminnasta poikkeavan palvelukeskustoiminnan. Palvelukeskuksessa voidaan valvoa etänä mm. kulunvalvontaa, kuvavalvontaa sekä portti- ja oviohjauksia. (Aapio ym. 2011, 205-206.)

Turvataarkastus

Joskus suoritettavan työtehtävän mukaan yksityisen turvallisuusalan työntekijät suorittavat työssään henkilöille ja/tai esineille tehtäviä turvatarkastuksia. Tällä estetään luvattomien

aineiden ja esineiden kulkeutuminen alueelle. Useimmiten turvatarkastuksia tehdään lentokentillä, satamissa/aluksissa, tuomioistuimissa, erilaisissa tapahtumissa sekä yrityksissä ja laitoksissa. (Aapio ym. 2011, 208.) Turvatarkastuksista on säädetty lainsäädännössä seuraavilla laeilla: ilmailulaki (1194/2009), laki turvatarkastuksista tuomioistuimissa (1121/1999) ja laki eräiden alusten ja niitä palvelevien satamarakenteiden turvatoimista ja turvatoimien valvonnasta (485/2004).

5 Yritysturvallisuus

Yritysturvallisuus ja sitä kautta turvallisuusjohtaminen on osa yrityksen normaalia toimintaa. Yritysturvallisuudella pyritään nimenomaan toiminnan turvallisuuteen kokonaisvaltaisesti, joten tavoitteena ei ole pelkästään erillinen turvallisuustoiminto. Yrityksen täytyy tunnistaa ja arvioida mahdolliset uhat ja varautua niihin suunnitelmilla/toimenpiteillä. Turvallisuushakia voidaan arvioida esimerkiksi haavoittuvuusanalyysillä. Turvallisuusriskien ja -uhkien todennäköisyyksiä on seurattava jatkuvasti. Yksi keino turvallisuustoiminnan kehittämiseksi on henkilöstön turvallisuustietoisuuden lisääminen, johon tässä opinnäytetyössä on pyritty. Yrityksen toiminnan jatkumiseen poikkeustilanteiden varalta tarvitaan johtamis- ja viestintäjärjestelmä. Myös sidosryhmäyhteistyöllä (viranomaiset, asiantuntijat, turvallisuusalan toimijat) turvataan mahdollisuuksien mukaan turvallisuushakiiin liittyvä tietojen saaminen ja mahdollisimman tehokas toiminta erityistilanteissa, esimerkiksi rikosten torjunnassa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015.)

Yritys- tai organisaatioturvallisuus koostuu turvallisuuden eri osa-alueista. Nämä osa-alueet on kuvattu kuvassa 2. Yritysturvallisuuden osa-alueet ovat: henkilöturvallisuus, työturvallisuus, palo- ja pelastustoiminta, rikostorjunta/-turvallisuus, tietoturvallisuus, valmiussuunnittelu, ympäristöturvallisuus, ulkomaantoimintojen turvallisuus, tuotannon & toiminnan turvallisuus ja kiinteistö- & toimitilaturvallisuus. (Leppänen 2006, 203.) Suojattavat arvot ovat henkilöt, maine, tiedot, omaisuus ja ympäristö. Yrityksen tulee määritellä, mitkä ovat ne konkreettiset suojattavat kohteet ja arvioida myös se, kuinka paljon nämä kohteet voivat vahingoittua. Esimerkiksi tietojen tuhoutumisesta siedetään 10 %, jolloin tietojen vahingoittumattomuusaste on 90 % eli tällöin yrityksellä on vielä 90 % tiedoistaan suojassa ja käytettävissä. Onnistuneella riskienarvioinnilla yritysturvallisuuden eri osa-alueista edellä mainittujen arvojen suojaaminen toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. (Leppänen 2006, 61.)



Kuva 2 Yritysturvallisuudet osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015.)

6 Tutkimuksen vaiheet ja eteneminen

Tutkimusmenetelmäksi olen valinnut laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän. Ta-
voitteena laadullisessa tutkimuksessa on ymmärtää tutkittava ilmiö kokonaisvaltaisesti sisäl-
täten ilmenneet faktatiedot. Tutkimus pyrkii selvittämään, minkälaiset ihmisten uskomukset,
halut ja käsitykset vaikuttavat taustalla heidän toimintaansa (Airaksinen & Vilkkä 2003, 63.).
Tarkemmin metodologiasta, kvalitatiivisesta tutkimuksesta ja tiedonkeruumenetelmistä on
kerrottu luvussa 8.

Kuten luvussa 1.1 kerrottiin, tämän opinnäytetyön suunnittelu ja sitä kautta sen työstäminen
aloitettiin syksyllä 2013 yhteistyössä G4S:n edustajien eli toimeksiantajien kanssa. Varsinai-
nen aihe konkretisoitui loppuvuodesta 2013, kun kävimme yhdessä toimeksiantajien kanssa
läpi heidän tarpeitaan ja toiveitaan liittyen vartijoiden jokapäiväiseen työskentelyyn kyseises-
sä korkean turvallisuustason asiakaskohteessa. Työ eteni aluksi hieman kankeasti mutta kui-
tenkin koko ajan hiljalleen eteenpäin. Seuraava virallinen palaveri säännöllisten sähköposti-
keskustelujen jälkeen oli maanantaina 6.10.2014. Palaveri pidettiin G4S:n pääkonttorilla Pitä-
jänmäellä Helsingissä, ja paikalla olivat Regional Account Manager sekä HR:n edustaja. Tässä
palaverissa tarkistettiin vielä suunnitelmat ja käytiin läpi aikataulua. Sain myös uuden yh-
teyshenkilön G4S:n puolelta suoraan asiakaskohteeseen. Sovin tämän uuden yhteyshenkilön
kanssa tapaamisen asiakaskohteeseen paikan päälle. Tapaaminen oli keskiviikkona
22.10.2014. Tämä uusi yhteyshenkilö toimii asiakaskohteessa apulaisturvallisuuspäällikkönä
vastaten samalla HR-asioista G4S:n osalta. Tapaamisessa kävimme läpi niin sanottuja perus-
asioita kohteessa työskentelystä sekä itse kohteesta. Olin myös tällöin tehnyt jo kysymyspat-
teristot tulevia kyselyitä varten valmiiksi, ja kävimme myös ne läpi. Tästä oli paljon apua,
sillä kyseisellä apulaisturvallisuuspäälliköllä on erittäin hyvä näkemys kohteen operatiivisesta
toiminnasta, ja häneltä sain hyviä neuvoja sekä mielipiteitä opinnäytetyön toteutukseen ja

kysymysten muotoiluun. Tapaamisen jälkeen kävimme vielä sähköpostikeskustelua aiheesta.

Tutkimusaineiston keräämiseen on käytetty tiedonkeruumenetelminä strukturoitua haastattelua ja kyselyä. Tiedonkeruumenetelmistä on kerrottu tarkemmin luvussa 8. Strukturoitu haastattelu on toteutettu asiakaskohteesta vastaavalle Regional Account Managerille, ja kyselylomakkeisiin ovat vastanneet asiakaskohteesta eri positioissa työskentelevät vartijat ja osa heidän esimiehistään. Kyselyt ovat muodoltaan puolistrukturoituja. Tämä tarkoittaa sitä, että osaan kysymyksistä on valmiiksi määritelty vastausvaihtoehdot, ja osaan kysymyksistä voi vastata vapaamuotoisemmin. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 63.) Varsinaiset kyselytutkimukset toteutettiin vartijoille ja heidän esimiehilleen alkukevästä 2015, tarkemmin ajalla 26.1.-15.2.2015. Kyselyt toteutettiin Internet-kyselyinä Webropol-kyselytyökalun avulla. Haastattelu on toteutettu paikan päällä kasvokkain, nauhoitettu ja purettu litteroimalla eli kirjoitettu sanasta sanaan puhtaaksi nauhalta. Litterointi näkyy sisällössä kuitenkin vain tutkimuksen kannalta olennaisin osin. Joitakin osia ei luottamuksellisista syistä ole purettu tekstimuotoon tai niitä on muutettu.

7 Ihminen oppijana ja tiedonkäsittelijänä

Tässä luvussa tarkastelen ihmisen oppimista kognitiivisen psykologian näkökulmasta. Ihmisen oppimisen, tiedon prosessoinnin ja sen ohessa seuraavien ilmiöiden tunteminen on tärkeää, kun suunnitellaan ja toteutetaan henkilöstön kouluttamista tai perehdyttämistä. Kognitiivisen (tiedon prosessointia kuvaavan) psykologian alueelta on olemassa paljon tutkimustietoa. Kognitiivisen psykologian osa-alueita, joita käsittelen tässä luvussa, ovat havaitseminen ja tarkkaavaisuus, sisäiset mallit, muisti, ongelmanratkaisu ja päätöksenteko. Kyseisten osa-alueiden kautta ihminen vastaanottaa, prosessoi ja varastoi ympäristön informaatiota sekä ohjaa toimintaansa. (Flink, Hiltunen & Reiman 2007, 38.)

Syy siihen, miksi olen ottanut kognitiivisen psykologian mukaan opinnäytetyöhöni, on se, että työni aiheessa käsitellään hyvin läheisesti ihmisten koulutukseen ja sitä kautta oppimiseen liittyviä asioita. On tutkittu, että ihmisen epävarmuus aiheuttaa stressiä. Terveystalon työterveyspsykologi Mikko Pohjolan (Helsingin Sanomat 2015.) mukaan stressi puhkeaa silloin, kun ihminen kokee, ettei hän pärjää tai selviä. Hänen mukaansa myös itse työ ja taloudellinen toimeentulo ovat nykyään suurimmat syyt ihmisten epävarmuuteen. Työperäinen epävarmuus syntyy esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa asema työssä muuttuu. Tällöin huolenaiheiksi nousee kokonaisuudessaan uusi tilanne ja sen hallinta sekä oma osaaminen ja sen arvostus. Monelle on nykyään arkipäivää epävarmuus työn säilymisestä, mikä myös luonnollisesti aiheuttaa stressiä. Kiire ja suorittaminen toki myös aiheuttavat stressiä, mutta pohjimmiltaan stressi kumpuaa kuitenkin epävarmuuden tunteesta. Epävarmuuden tunne aiheuttaa

lisäksi fysiologisia oireita, joista merkittävimmät ovat unettomuus ja ärtyneisyys. Fysiologiset oireet ruokkivat toisiaan helposti, ja tällöin syntyy noidankehä (esim. ”nukun huonosti koska olen stressaantunut, stressaan siitä kun en saa nukuttua”). Tämä voi johtaa työuupumukseen sekä lukuisiin fyysisiin ja/tai psyykkisiin sairauksiin. Epävarmuutta saa poistettua, mikäli oppii luottamaan omaan selviytymiseensä/pärjäämiseensä, joka saa aikaan myös turvallisuudentunteen. Turvallisuudentunteen aikaansaamisessa auttaa myös toimiva työyhteisö, arvostus sekä avoin ilmapiiri, mikä tarkoittaa mm. sitä, että työyhteisössä tiedostetaan se, että kaikista asioista voi keskustella. (Helsingin Sanomat 2015.) Juuri edellä mainitun epävarmuuden aiheuttaman stressin takia on tämänkin kehittämistutkimuksen yhteydessä hyvä selvittää, miten henkilöstö itse kokee osaavansa ja ymmärtävänsä asiat, ja tarvittaessa lisätään koulutusta tai suunnitellaan joitakin muita toimenpiteitä tilanteen helpottamiseksi.

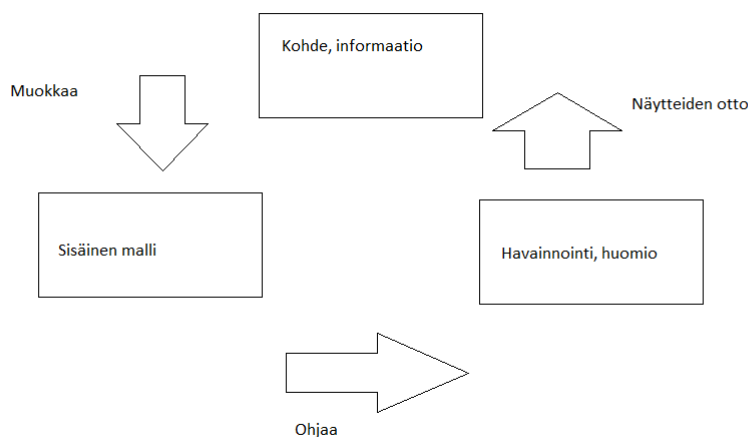
7.1 Havaitseminen ja tarkkaavaisuus

Havaitseminen ja tarkkaavaisuus ovat tärkeässä roolissa jokapäiväisessä elämässämme ja oikeastaan mitä tahansa työtä tehdessä. Erityisesti vartiointityössä on tärkeää tehdä paljon havaintoja ja olla tarkkaavaisena koko ajan. Ihminen käyttää ympäristönsä havainnointiin viittä aistiaan, jotka ovat näköaisti, kuuloaisti, makuaisti, hajuaisti ja tuntoaisti. Ärsykkeistä saata- vat impulssit kulkevat hermoratoja pitkin aivoihin, jossa havainto prosessoidaan ja tulkitaan. Tulkintaan vaikuttavat odotukset ja aiemmat yksilölliset kokemukset. (Flink ym. 2007, 39.)

Ympäristö on täynnä informaatiota, ja jotta emme hukkuisi informaatiotulvaan, tarkkaavaisuus auttaa meitä suodattamaan ja havainnoimaan oleellisen informaation. Yksilölle epäoleellisia aistiärsykeitä nimitetään hälyksi psykologian termein. Emme seuraa tietoisesti taustalla olevaa hälyä, mutta pystymme salamannopeasti suuntaamaan tarkkaavaisuutemme silloin, kun siihen on aihetta. Tästä ilmiöstä käytän esimerkkinä useasti mainittua ”cocktailjuhlailmiötä”, jossa henkilö on juhlissa ja keskustelee toisen henkilön kanssa. Näin ollen henkilön tarkkaavaisuus on suunnattuna keskustelukumppaniin, eikä hän kiinnitä juurikaan huomiota taustalla oleviin keskusteluihin, vaikka korvat kuitenkin vastaanottavat useita taustalla olevia päällekkäisiä ääniä. Tilanne kuitenkin muuttuu heti, kun jossakin taustalla olevista keskusteluista mainitaan henkilön nimi tai jokin muu hänelle merkityksellinen asia. Tärkeän asian sisältävä keskustelu pomppaa ikään kuin etualalle ja tarkkaavaisuus suuntautuu uudelleen tätä kohti. (Flink ym. 2007, 41.)

Eräs tunnetuimmista kognitiivisen psykologian uranuurtajista on Ulrich Neisser. Neisser esitti 1970-luvulla, että ihmisen havaintoprosessi on kehämäinen ja aktiivinen tapahtuma (Neisserin havaintokehä, ks. kuva 3). Neisserin havaintokehän mukaan huomiomme kiinnittyvät ympäristön asioihin suhteessa mielessämme olevista omista sisäisistä malleistamme. Sisäiset mallit täydentyvät ja ohjaavat uuden informaation keräämistä ympäristöstä vastaanottamamme in-

formaation perusteella. (Flink ym. 2007, 43.) Seuraavassa alaluvussa on avattu sisäisiä malleja tarkemmin.



Kuva 3 Neisserin havaintokehä, jonka mukaan havaitseminen on aktiivinen ja kehämäinen prosessi sisäisten mallien ohjaamana (Flink ym.2007, 44.)

7.2 Sisäiset mallit

Kognitiivisen psykologian ydin perustuu **sisäisiin malleihin eli skeemoihin**. Skeemat ovat mielen sisäisiä malleja asioista, jotka ohjaavat havainto- ja muistitoimintojamme sekä odotuksiamme. Ne muokkautuvat ja helpottavat toimintaamme erilaisissa tilanteissa. (Flink ym. 2007, 45.) Otetaan esimerkiksi matkapuhelin. Matkapuhelimia on erilaisia, mutta silti ne mielletään niin sanotusti saman kategorian alle. Niillä voi soittaa ja lähettää tekstiviestejä, eli skeemaan sisältyy toimintaa. Nykyään matkapuhelimet ovat näiden toimintojen lisäksi paljon muutakin. Suurin osa niistä on älypuhelimia, ja niillä mm. käytetään jatkuvasti Internetiä, navigoidaan paikasta toiseen ja niihin voi ladata mitä moninaisimpia sovelluksia erilaisiin käyttötarkoituksiin. Olemme ainakin osittain joutuneet muuttamaan sisäisiä mallejamme siitä, mikä on matkapuhelin. Tällöin on tapahtunut assimilaatio, mikä tarkoittaa sitä, että uusi havainto on tuonut lisää tietoa tai se edellyttää olemassa olevan skeeman täydentämistä, jolloin uusi informaatio sulautetaan osaksi nykyistä skeemaa. Samalla periaatteella myös opinnäytetyön tarkastelun kohteena olevat vartijat luovat mm. työssään oppimistaan asioista sisäisiä malleja (jokainen omanlaisensa) edellä kerrotun mukaisesti.

Joskus informaatio edellyttää täysin uuden sisäisen mallin luomista. Tällöin on kyse **akkommodaatiosta**. Otetaan esimerkiksi jälleen matkapuhelin. Jos nykymuotoinen matkapuhelin eli älypuhelin alkaisi keskustella meidän kanssamme kuin paras ystävä ja täyttäisi vaikka veroilmoituksen puolestamme, meidän täytyisi luoda täysin uusi skeema siitä, mikä on älypuhelin. Kognitiivinen psykologia esittää myös sisäisiin malleihin kuuluvat **skriptit**. Skriptit ovat skee-

moja sosiaalisista tilanteista, ja niiden avulla toimimme erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Otetaan esimerkiksi kaupassa käynti. Jokainen kauppareissu on toki erilainen, mutta periaatteeltaan ne ovat kuitenkin samanlaisia. Ensimmäin saavutaan kauppaan, otetaan ostokori/-kärry, kierrellään kaupassa ja kerätään ostokset, mennään kassalle ja tervehditään kassahenkilöä, maksetaan ostokset, kiitetään kassahenkilöä, pakataan ostokset ja lopuksi poistutaan kaupasta. Osaamme myös toimia tilanteen vaatimalla tavalla erilaisissa kaupoissa tietäen kuitenkin yhteiset nimittäjät, jolloin puhutaan skriptien muodostamista hierarkioista ja rakenteista. (Flink ym. 2007, 46-47.)

Oleellista sisäisissä malleissa on se, kuinka hyvin ne vastaavat todellisuutta. Onko sisäinen mallimme jostain asiasta/ilmiöstä oikea vai väärä? Niin kauan, kun toimintamme sujuu sisäisten malliemme mukaisesti, ei ole ongelmia. Vasta kun jokin asia ei vastaakaan sisäistä malliamme, alkaa tietoinen asian uudelleen käsittely ja päätöksenteko. (Flink ym. 2007, 47.) Tällaisia tilanteita voi tulla eteen esimerkiksi nopeasti ja usein muuttuvassa työympäristössä (esim. opinnäytetyön vartijoiden työympäristö on tällainen). Tällöin auttaa, kun asian tiedostaa etukäteen ja siihen pystyy edes jollain tasolla varautumaan.

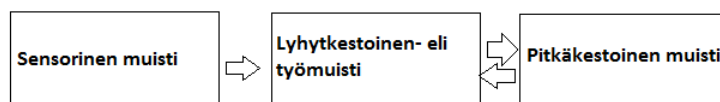
7.3 Muisti

Muisti on äärettömän tärkeä ihmisen toiminnan ja toimintakyvyn kannalta. Usein sen merkityksen ymmärtää viimeistään silloin, kun syystä tai toisesta muisti ei toimikaan kunnolla. Käsitteenä muisti on varsin laaja: se sisältää tiedon varastointiin ja hyödyntämiseen liittyviä toimintoja sekä mahdollistaa uuden oppimisen kaikilla elämän osa-alueilla. Muistin käyttäminen liittyy paljon tulkintaa, muistijäljet tullaan muuttamaan ajan kuluessa eikä tulkinta ole aina kovin objektiivista suhteessa totuuteen. (Flink ym. 2007, 49.)

Kognitiivisen psykologian käsityksen mukaan muistilla on kolme tehtävää, jotka ovat: tiedon vastaanottaminen ja mielessä pitäminen, muistiin painaminen ja muistissa säilyttäminen sekä mieleen palauttaminen. Nämä muistin tehtävät perustuvat kolmeen muistin osaan, jotka määritellään niiden ajallisen keston mukaisesti (sensorinen muisti, lyhytkestoinen- eli työmuisti ja pitkäkestoinen muisti). Sensorinen muisti on hyvin lyhytaikainen ja ainoastaan aistiinformaatiota varten, johon kaikki aistimamme ärsykkeet tallentuvat pieneksi hetkeksi. Aistimuksen valikoinnin perusteella (tarkistus ja tulkinta) informaatio siirtyy työstettäväksi työmuistiin. Tämän jälkeen informaatio katoaa sensorisesta muistista. Sensorinen muisti on jakautunut vielä kahteen osaan: kaikumuiistiin, joka prosessoi kuuloaistin tuottamia ärsykeitä, sekä ikoniseen muistiin, joka puolestaan prosessoi näköaistin tuottamia visuaalisia ärsykeitä. (Flink ym. 2007, 49-51.)

Lyhytkestoinen eli työmuisti on katoavaista, jos sen työstämä informaatio ei tallennu pitkäkestoiseen muistiin. Työmuistia on tutkittu paljon. Alan Baddeleyn (Baddeley 1985, Flinkin ym. 2007, 51 mukaan) mukaan se jaetaan niin sanottuihin alajärjestelmiin, joita keskusyksikkö koordinoi. Alun perin alajärjestelmiä oli kaksi, fonologinen kehä (kielellinen tieto) ja visuo-spatiaalinen varasto (visuaalisen informaation käsittely ja avaruudellinen hahmottaminen), mutta myöhemmin alajärjestelmien lukumäärän on päätetty olevan neljä yhtäaikaaisesti tietoisuudessa pidettävää yksikköä. (Flink ym. 2007, 51.) Pitkäkestoisen muistin tehtävä on toimia varastona, johon informaatio siirretään sensorisen muistin ja työmuistin kautta, ja informaatio voidaan hakea sieltä uudelleen käytettäväksi. Pitkäkestoinen muisti jaetaan kahteen pääalueeseen, jotka ovat deklaratiiivinen (myös eksplisiittinen muisti) ja non-deklaratiiivinen alue (myös proseduraalinen/implisiittinen muisti). Deklaratiivinen muisti sisältää sanalliseen muotoon saatavia asioita (esimerkiksi opetellut asiat) ja non-deklaratiiivinen muisti taas puolestaan asioita, joita ei voi pukea sanalliseen muotoon. Tällaisia ovat esimerkiksi opitut taidot ja toiminnot kuten pyörällä ajo. Meidän ei tarvitse tietoisesti ajatella, miten esimerkiksi pyörällä ajo tapahtuu, vaan motoriikkamme on sisäistänyt taidon. (Flink ym. 2007, 51-52.)

Muisti



Kuva 4 Muistin osat (Flink ym. 2007, 50.)

Mieleen palauttaminen on mielenkiintoinen ilmiö, ja sitä on tutkittu paljon muun muassa silminnäkijätodistusten yhteydessä, joka on aiheuttanut huolta muun muassa oikeustieteellisestä näkökulmasta tarkasteltuna. Ilmiön on ymmärretty olevan konstruktiiivinen tapahtuma, jolloin rakennamme muiston jostain tietystä asiasta oman tietorakenteemme avulla. Siihen, minkälainen muisto on, vaikuttavat omat odotuksemme, asenteemme, ennakkoluulomme sekä sisäiset mallimme. Tämän takia esimerkiksi työelämässä on hyvä muistaa asioiden dokumen-

tointi eikä luottaa vain omaan ja työtovereiden muistiin. Jokainen muistaa asiat yksilöllisesti omalla tavallaan joten tulkinnoissa voi olla merkittäviäkin eroja. (Flink ym. 2007, 53-54.)

7.4 Ongelmanratkaisu ja päätöksenteko

Tarvitsemme jokapäiväisessä elämässämme päättelykykyä, jotta pystymme toimimaan ja pysymään hengissä ympäristössä, jossa elämme. Päättely ei kuitenkaan ole niin looginen tapahtuma, kuin äkkiseltään voisi kuvitella. Loogisen päättelyn virhetaipumusta kutsutaan vahvistamistaipumukseksi (tai vahvistamisilluusioksi). Vahvistamistaipumuksella tarkoitetaan sitä, että ihminen pyrkii vahvistamaan omia ennakko-oletuksiaan ja käsityksiään, josta seuraa suuremman painoarvon antaminen asioille, joiden koetaan vahvistavan omaa käsitystä. (Flink ym. 2007, 59-60.) Vartiointityössä tarvitaan hyvin paljon ongelmanratkaisutaitoja ja päätöksentekokykyä nopeissakin tilanteissa, joten myös tähän tulee kiinnittää huomiota kun suunnitellaan työskentelyä.

7.5 Oppimistyylit

Ihmiset ovat yksilöitä ja näin ollen jokaisella on oma tapansa ottaa tietoa vastaan ja käsitellä sitä. Tätä tapaa kutsutaan oppimistyyliksi. Itä-Suomen Yliopiston mukaan oppija voi olla aktiivinen osallistuja, käytännön toteuttaja, looginen ajattelija tai havaitseva tarkkailija. Oma oppimistyyliään voi ja pitää tarkastella ja kehittää, jotta oppiminen sujuisi parhaalla mahdollisella tavalla erilaisissa oppimistilanteissa. Ihannetilanteessa oppijalla on mahdollisimman laaja ja monipuolinen oppimistyyli. (Itä-Suomen Yliopisto 2014.)

Oppijan ollessa oppimistyyliltään aktiivinen osallistuja hän oppii parhaiten silloin, kun saa kehittää jotain uutta. Näin ollen oppijan kannattaa ottaa osaa esimerkiksi projekteihin. Aktiivinen oppija oppii hyvin silloin, kun oppimistilannetta tuetaan visuaalisin keinoin (esimerkiksi kuvien ja videoiden avulla). Heikoimmat oppimistulokset aktiivisen oppijan kannalta syntyvät tilanteissa, joissa joutuu olemaan passiivinen ja analysoimaan. Näin ollen yksitoikkoinen työ ei ole suotuisaa aktiivisen oppijan kannalta. Hän voi kuitenkin aina tilanteen mukaan vaikuttaa myös itse olemalla esimerkiksi aktiivinen opetustilanteissa (kyselemällä), tekemällä muihinpanoista mind-mapeja tai keksimällä erilaisia muistisääntöjä/mielikuvia opeteltavista asioista. (Itä-Suomen Yliopisto 2014).

Käytännön toteuttaja oppii parhaiten nimenomaan tekemällä ja harjoittelemalla asioita itse käytännössä sekä seuraamalla muiden työskentelyä. Tällöin opittujen asioiden soveltaminen omaan työhön sujuu luontevasti. Heikoimman oppimistuloksen käytännön toteuttaja saavuttaa silloin, kun asia pitää oppia teoriassa eikä ole mitään konkreettista tekemistä. Niin sanot-

tu koulumuotoinen opetus ei ole se parhain oppimismuoto käytännön toteuttajalle. Oppimista hän voi helpottaa esimerkiksi pohtimalla, kuinka asia sovelletaan käytäntöön. Käytännön toteuttaja hyötyy myös silloin, kun saa opettaa muita. (Itä-Suomen Yliopisto 2014.)

Looginen ajattelija on omassa elementissään osallistuessaan kursseille ja muodollisiin koulutusohjelmiin. Looginen ajattelija oppii parhaiten teorioiden, mallien ja käsitteiden avulla sekä lukemalla ja tutkimalla asioita. Huonoiten hän oppii tilanteissa, joissa täytyy toimia päämäärättömästi tai suunnittelemattomasti. Tällaisissa tilanteissa hän voi yrittää ottaa tilanteista vetovastuun tai systeemiajattelun avulla miettiä asioiden välisiä riippuvuuksia jolloin oppimistilanne helpottuu tämän oppimistyylin kannalta. (Itä-Suomen Yliopisto 2014.)

Harkitseva tarkkailija etenee mieluiten omaan tahtiin. Harkitseva tarkkailija nimityksensä mukaisesti tarkastelee ja seuraa asioita sivusta tekemällä niistä havaintoja ja analysoimalla niitä jota kautta hän oppii parhaiten. Heikoin oppimistulos on harkitsevalla tarkkailijalla silloin, kun hän joutuu äkillisesti tehtävästä toiseen, ei pääse suunnittelemaan toimintaansa tai joutuu pakotetusti esiintymistilanteeseen. Tällöin hän voi helpottaa tilannettaan suunnittelemalla ajankäyttöään tai pitämällä esimerkiksi päiväkirjaa jolloin hän voi kerrata ja pohtia päivän kulkua jälkikäteen. (Itä-Suomen Yliopisto 2014.)

Edellä mainittujen eri oppimistyylien (aktiivinen osallistuja, käytännön toteuttaja, looginen ajattelija ja harkitseva tarkkailija) lisäksi oppimistyyliä voidaan luokitella myös sen mukaan, minkä aistin kautta oppiminen tapahtuu. Audiitiivinen oppimistyyli tarkoittaa kuuloaistin kautta oppimista. Käytännössä audiitiivinen oppija oppii parhaiten luennoilla tai missä tahansa puhutuissa esityksissä. Visuaalinen oppimistyyli perustuu näköaistin kautta oppimiseen. Visuaalinen oppija muistaa ja oppii parhaiten katselemalla kuvia/videoita. Myös mind-mapien ja kaavioiden tekeminen tukee visuaalista oppimista. Kinesteettinen eli niin sanottu liikunnallinen oppiminen tapahtuu kehon liikkumisen kautta. Kinesteettisen oppijan kannattaa yhdistää liikkuminen kerrattaviin asioihin. Kinesteettinen ja taktiilinen (joka tarkoittaa kosketusaistin kautta tapahtuvaa oppimista, esimerkiksi koskettamalla erilaisia materiaaleja) ovat niin lähellä toisiaan, että ne ovat pääsääntöisesti yhdistetty saman kategorian alle. (Itä-Suomen Yliopisto 2014.) Opinnäytetyössä toteutetussa kyselyssä selvitettiin myös vartijoiden oppimistyyliä. Tuloksista kerrotaan tarkemmin luvussa 9.

8 Metodologia: kvalitatiivinen tutkimus

Tyypillisesti tutkimukset jaotellaan kahteen eri tyyppiin: kvantitatiiviseen (eli määrälliseen) tutkimukseen ja kvalitatiiviseen (eli laadulliseen) tutkimukseen. Näitä kahta suuntausta ei saisi määritellä toistensa vastakohtina, vaan ennemminkin toisiaan täydentävinä lähestymistapoina. (Hirsjärvi ym. 2013, 135-137.) Kvalitatiivinen tutkimus on suomennettuna laadullinen

tutkimus, jossa lähtökohtana on aidon elämän kuvaaminen, ja sitä pyritään tutkimuksessa kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivinen tutkimus on joukko moninaisia tutkimuksia ja sosiologiassa, psykologiassa, kasvatustieteessä ja antropologiassa on omat perinteensä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Selvennyksenä sille, mitä tutkijat nimittävät kvalitatiiviseksi tutkimukseksi tai sen haaraksi, on laadittu 43 nimikkeinen luettelo. Luettelo on alun perin Teschin laatima. (Tesch 1992, Hirsjärven ym. 2013, 160-163 mukaan.) Muutama esimerkki kvalitatiivisen tutkimuksen lajeista/haaroista: diskurssianalyysi, sisällönanalyysi, elämäkertatutkimus, fenomenologia, tapaustutkimus ja kenttätutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen runsaslukuisuuden vuoksi on ihmetelty sitä, onko näillä kaikilla jokin yhteinen pohja, joka yhdistää kvalitatiivisen tutkimuksen. Teschin (Tesch 1991, 1992, Hirsjärven ym. 2013, 160-163 mukaan) näkemys asiasta on, että näiden monien suuntauksien yhteinen pohja näkyy siinä, että *”ne korostavat sosiaalisten ilmiöiden merkityksellistä luonnetta ja tarvetta ottaa tämä huomioon kuvattaessa, tulkittaessa tai selitettäessä kommunikaatiota, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa”*. (Hirsjärvi ym. 2013, 160-163.)

8.1 Case-tutkimus eli tapaustutkimus

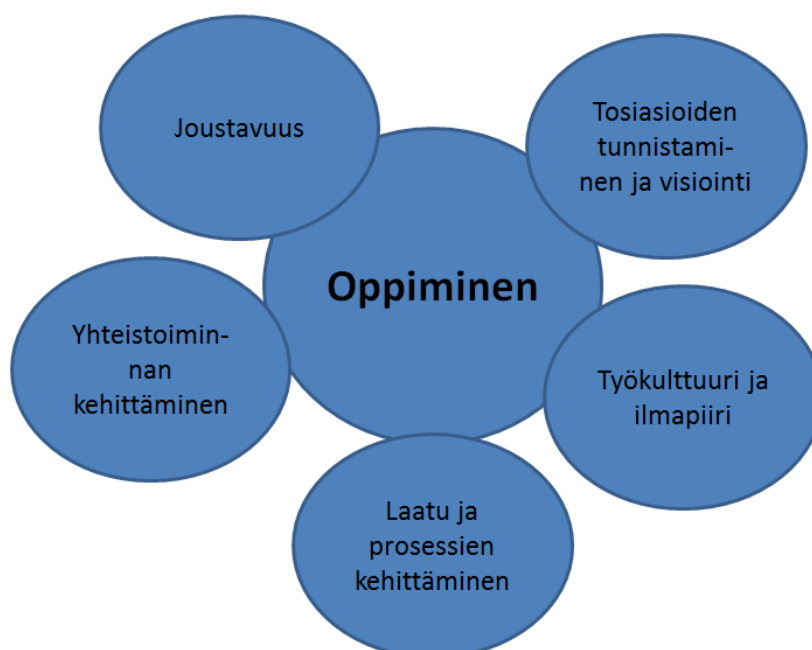
Tämä opinnäytetyö on tehty yrityksen toimeksiantona yrityksen tiettyyn osaan, joten looginen valinta tutkimusstrategialle on tapaustutkimus. Tapaustutkimus, eli case study, soveltuu kehittämistyössä lähestymistavaksi erityisesti silloin, kun tarkoituksena on tuottaa työssä kehittämisehdotuksia/-ideoita. Pyrkimyksenä on usein tuottaa tutkittavasta kohteesta syvällistä ja mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa. Tapaustutkimuksen avulla saadaan tietoa tarkasteltavasta ilmiöstä sen todellisessa toimintaympäristössä. Tämä tutkimusstrategia soveltuu käytettäväksi erityisesti silloin, kun halutaan saada selville pienestä joukosta paljon eikä niin, että selvitetään isosta joukosta vähän tietoa. Tutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen, vaan tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa tukemaan kehittämistyötä. Voidaan ajatella, että tapaustutkimus vastaa useimmiten kysymyksiin ”miten?” ja ”miksi?”. Tapaustutkimuksella voidaan esimerkiksi auttaa yritystä ymmärtämään työntekijöidensä välisiä suhteita sekä heidän toimintaansa yrityksessä, kuten tässä opinnäytetyössä on pyritty selvittämään. Olen-naista on tutkittavan kohteen ymmärtäminen kokonaisuutena, eli toisin sanoen tapauksena. (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014, 52-53.)

Usein tapaustutkimusta tehdessä lähdetään liikkeelle itse tutkittavasta tapauksesta, ja sen rinnalla sovelletaan aiheeseen liittyviä yleisiä teorioita. Tyypillisesti tutkijalla on jo aiempaa tietoa aiheesta, jolloin alustava kehittämistehtävän määrittely on mahdollista. Aiheeseen on hyvä perehtyä vielä syvemmin, jotta tiedetään, mitä kehittämistehtävän kannalta on oleellista selvittää. Tämän jälkeen voidaan alkaa muodostaa täsmentäviä kysymyksiä, joista on apua tarvittavan tausta-aineiston löytämisessä. Tarkan pohjatyön johdosta alkuperäinen kehittämiskohde saattaa muuttua tai täsmentyä tutkimuksen edetessä. (Moilanen ym. 2014, 54.) Me-

netelmiä tapaustutkimuksessa on syytä käyttää monipuolisesti, jotta saavutetaan syvälinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta. Tyypillisesti tapaustutkimus liitetään kvalitatiiviseen tutkimukseen ja sille tyypillisiin menetelmiin, mutta tapaustutkimuksessa on mahdollista yhdistää sekä laadullisia, että määrällisiä menetelmiä. Esimerkkinä laadullisten ja määrällisten menetelmien käytöstä on toteuttaa tapaustutkimus keräämällä tietoa kyselyiden ja haastattelujen avulla. (Moilanen ym. 2014, 55.)

8.2 Kehittämistarveanalyysi ja oppiva organisaatio

Kehittämisen peruspilarina on kehitettävän kohteen (esimerkiksi yritys) sen hetkisen tilan faktojen tunnistaminen. Kehittämistarveanalyysillä saadaan tietoa tämänhetkisistä ongelmista, tarpeista ja mahdollisuuksista. Taustalla on ajatus oppivan organisaation periaatteista. Keskeisen oppivan organisaation- ajattelutavan vaikuttajan Peter Sengen mukaan (Senge 1990, Senge ym. 1994, Senge ym. 1999, Hätönen 2000, 8 mukaan) kyse on organisaatiosta, jonka jäsenet saavuttaakseen tavoiteltavia asioita kehittävät itseään ja kykyjään jatkuvasti. Tällä tavoin organisaation jäsenet kehittävät kykyään omaan tulevaisuuteensa vaikuttamiseen eikä keskitytä niin sanotusti vain selviytymään ja sopeutumaan nykyiseen tilanteeseen. Oppivassa organisaatioissa ei ole kyse vain yksilöiden tiedoista ja taidoista, vaan koko henkilöstön osaamisen yhdistymisestä. Tällaisella organisaatiolla on siis kyky muuttaa toimintatapojaan, luoda uutta ja siirtää tietoa uusien käsitysten mukaan. (Hätönen 2000, 9-12.)



Kuva 5 Kuvaus oppivasta organisaatiosta (mukaillen Hätönen 2000, 9.)

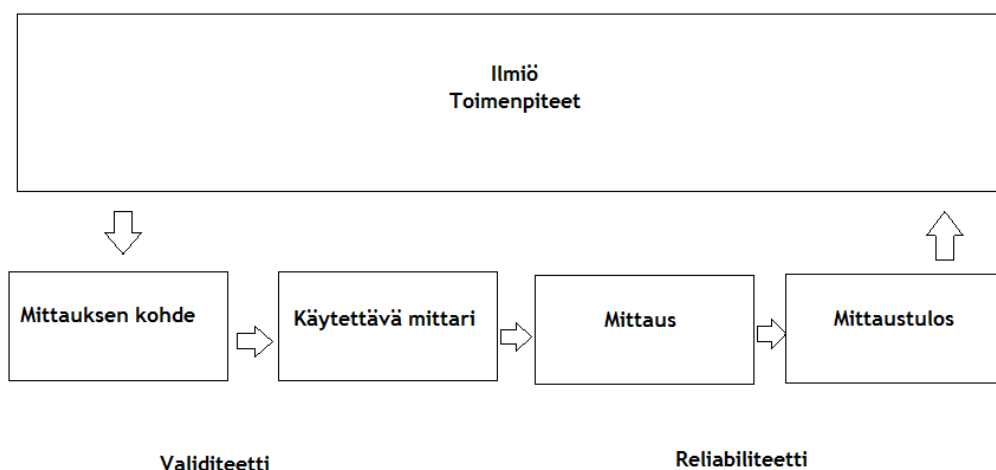
8.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Mitä tieteellisyys sitten on? Kanasen (2012, 163) mukaan tieteellisyys voidaan määritellä niin, että se on joukko hyviä ja varmoja menetelmiä, joilla tuotetaan uutta ja luotettavaa tietoa. Tieteellistä tutkimusta tehdessä peruspilareina ovat tieteelliset menetelmät ja niiden oikeaoppinen käyttö, sekä tutkimuksessa käytettävän tiedon luotettavuus. Voidaan ajatella, että tieto on kuin raaka-ainetta, ja oikeilla menetelmillä käsiteltäessä tätä tietoa saadaan aikaan luotettava lopputulos. Jos tieto eli raaka-aine on virheellistä, oikeat menetelmäkään eivät auta luotettavan lopputuloksen aikaansaamiseksi. Kehittämistutkimuksessa (kuten tämäkin opinnäytetyö on) lopputulos (muutos) on yhtä tärkeä kuin tieteellisyys (Kananen 2012, 162.).

Kaikkien tutkimustulosten on oltava oikeita, uskottavia ja luotettavia. Tieteessä ja muussa tutkimustoiminnassa on käytössä menetelmät, joilla varmistetaan oikean tiedon tuottaminen. Käsitteet tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen ovat reliabiliteetti (luotettavuus) ja validiteetti (pätevyys). Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja validiteetti puolestaan tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista (Kananen 2012, 161.). Reliabiliteetti-käsitteellä viitataan mittarin kykyyn saavuttaa tarkoitettuja tuloksia, eli sattumanvaraisuus pyritään poissulkemaan. Tulosten tulee olla myös toistettavissa, ja korkea reliabiliteetti on aina tavoitteena. Ajatellaan tästä esimerkkinä vaikkapa lämpötilan mittaamista pakastimessa. Mittaus on ollut reliaabeli, jos pakastimen lämpötila pysyy kutakuinkin samana jokaisella mittauskerralla. Jos lämpötilat heittelevät suuntaan tai toiseen jokaisella mittauskerralla verrattuna ensimmäiseen mittaukseen, kyseessä on silloin satunnaisuus. Validiteetti-käsite viittaa mittarin kykyyn selvittää niitä asioita, joita tutkimuksessa halutaan selvittää. Toisin sanoen jos tulokset tukevat aiheesta aiemmin vallalla olevaa tehtyä teoriaa tai tarkentaa/parantaa sitä, niin silloin tulos on validi. Menetelmät on valittava sen mukaan, minkälais-ta tietoa tutkimuksella halutaan saada (Virtuaali Ammattikorkeakoulu, 2012.).

Kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta reliabiliteetti- ja validiteetti-käsitteet ovat saaneet erilaisia tulkintoja. Esimerkiksi tapaustutkimusta tehdessä voidaan ajatella, että tutkimuksen kohteena olevat ihmiset tai ilmiöt ovat ainutkertaisia, jolloin ei luonnollisesti ole kahta samanlaista tapausta. Näin ollen perinteiset reliaabeliuden ja validiteetin arvioimiset eivät ole mielekkäitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta edistää tutkijan tarkka kuvaus siitä, kuinka tutkimus on toteutettu. Tutkijan on selvitettävä mihin tutkimuksessa ilmenneet tulokset ja päätelmät perustuvat. Tällöin tutkimusraporttiin kannattaa liittää esimerkiksi suoria otteita haastatteluista ja esittää tutkimuksessa käytettyjä dokumentteja. (Hirsjärvi ym. 2013, 232-233.) Laadullista tutkimusta tehdessä tarvittavan tutkimusaineiston määrä on se, mikä on tutkimuksen kannalta välttämätöntä. Aineiston riittävyyttä arvioidessa

ja määritellessä puhutaan aineiston saturaatiosta. Aineiston katsotaan olevan riittävä, kun uudet tapaukset ja uusi aineisto eivät tuo tutkimuksen kannalta enää uutta tietoa tai aineisto alkaa toistaa itseään. (Eskola & Suoranta 1998, 62-63.) Tämän opinnäytetyön luotettavuuden mittaamiseksi prosessi on raportoitu, tutkimustulokset on tarkasti analysoitu ja kirjoitettu auki vastausten perusteella. Teksteihin on liitetty lisäksi suoria lainauksia sekä kirjallisessa muodossa olevasta tutkimusaineistosta, että myös haastattelutilanteesta.



Kuva 6 Luotettavuuskriteeristö: validiteetti ja reliabiliteetti (mukaillen Kananen 2012, 161.)

8.4 Kyselyt

Aineiston keräämiseen on monia tapoja ja yksi niistä on kyselyiden teettäminen. Kyselyssä aineisto kerätään standardoidusti, ja kyselyyn vastaavat henkilöt muodostavat otoksen josta-kin perusjoukosta. Kyselyiden toteuttamisessa on luonnollisesti etuja ja haittoja. Etuna on mahdollisuus kerätä laaja tutkimusaineisto ja kyselyiden toteuttamisen helppous ja taloudellisuus. Aineiston käsittely on nopeaa, myös aikataulu ja kustannukset ovat helposti arvioitavissa. Haittoina sitä vastoin tulosten tulkinta voi joskus muodostua ongelmalliseksi. Tutkimus voi osoittautua pinnalliseksi ja teorian kannalta vaatimattomaksi. Lisäksi ei voida varmistua siitä, vastaavatko kyselyn vastaajat huolellisesti ja rehellisesti, kuinka onnistuneita annettavat vastausvaihtoehdot ovat vastaajien näkökulmasta, kuinka paljon vastaajat oikeasti tietävät kysyttävästä aiheesta, lomakkeen laatijan eli tutkijan tietojen tai taitojen mahdollinen puute sekä valitettavan usein vastaajien kato eli ei saada niin paljon vastaajia kuin olisi toivottu (Hirsjärvi ym. 2013, 193-195.).

8.4.1 Kyselyiden toteuttamistavat

Kyselyistä saatavan aineiston keräämiseen on Hirsjärven ym. (2013, 196.) mukaan ainakin kaksi eri päätapaa. Toinen näistä päätavoista on posti- ja verkkokysely (tässä opinnäytetyössä

toteutettiin verkkokyselyitä). Tässä tavassa vastaajille lähetetään kyselylomake, jonka he itse täyttävät ja lähettävät jollakin valitulla tavalla takaisin tutkijalle. Tämän menettelyn ehdotomana etuna on suuri nopeus ja vaivattomuus. Suurimpana ongelmana tässä on kuitenkin juuri edellä mainittu vastaajien kato. Kyselytutkimuksen kato on yleensä yhteydessä vastaajajoukkoon ja kyseessä olevaan aihepiiriin. Esimerkiksi valikoimattomalle joukolle lähetetty kysely ei johda yleensä merkittävän korkeaan vastausprosenttiin, mutta jollekin tietylle erityisryhmälle lähetetty kysely voi saada korkeinkin vastausprosentin. Usein tutkija joutuu kuitenkin muistuttamaan vastaajia pariinkin otteeseen, kuten tämänkin opinnäytetyön kyselyitä toteuttaessa muistutettiin. Toinen päätapa kyselyiden toteuttamisessa on kontrolloitu kysely. Näitä kontrolloituja kyselyitä on kahdenlaisia. Toisesta käytetään nimitystä informoitu kysely, jossa tutkija menee fyysisesti paikkaan, jossa jakaa kyselyt vastaajille (esimerkiksi työpaikat, messut ym. paikat, joissa vastaajat ovat henkilökohtaisesti tavoitettavissa). Samalla tutkija kertoo kyselystä tarkemmin ja vastaa mahdollisiin kysymyksiin. Toinen tyyppi on henkilökohtaisesti tarkistettu kysely, jossa tutkija on lähettänyt kyselyt, mutta noutaa vastaukset henkilökohtaisesti ilmoitetun ajan kuluttua. Samalla tutkija voi tarkistaa kuinka kyselylomakkeet on täytetty ja keskustella niihin liittyvistä kysymyksistä. (Hirsjärvi ym. 2013, 196-197.)

Mitä tietoja kyselylomakkeiden avulla sitten halutaan saada? Useimmiten tietoja kerätään mm. tosiasioista, käyttäytymisestä/toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Yleensä kyselyissä pyydetään myös perusteluja tai arviointeja kysyttävälle asialle. Näiden edellä mainittujen lisäksi on tyypillistä, että kyselyissä kysytään myös hieman vastaajien taustatietoja: esimerkiksi sukupuolta, ikää, koulutusta ja ammattia. (Hirsjärvi ym. 2013, 197.) Kyselyissä on hyvin tyypillisesti sekä avoimia (strukturoiduttomia kysymyksiä) että monivalintakysymyksiä (strukturoiduttomia kysymyksiä). Tämä mahdollistaa sen, että kysymyksiä voidaan muotoilla eri tavoin. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja vastaajalle jätetään tyhjä tila vastauksen kirjoittamista varten. Monivalintakysymyksissä on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee parhaimman mahdollisen, joka vastaa hänen mielipidettään. Monivalintakysymyksissä saattaa olla myös avoin kohta: esimerkiksi ”...muuten, miten?”. Tällä avoimella kohdalla voidaan saada esiin näkökulmia ja ajatuksia, joita tutkija ei ole osannut etukäteen aavistaa. Molemmilla kysymystyypeillä, avoimilla ja monivalinnoilla, on suosijansa. Avointen kysymysten puolestapuhujat perustelevat valintaansa sillä, että he antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa, miten asia todella on hänen mielestään. Monivalintakysymysten suosijat luottavat vankasti valmiiksi rakennettuihin vastausvaihtoehtoihin. Monivalintakysymysten suosijat epäilevät lähinnä sitä, että avoimet kysymykset tuottavat liian kirjavaa ja kyseenalaista aineistoa, jota on vaikea analysoida. (Hirsjärvi ym. 2013, 198-201.) Tässä opinnäytetyössä toteutetuissa kyselyissä on hyödynnetty molempia kysymysmuotoja (avoin ja monivalinta), joiden sisällöstä kerrotaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Syy siihen, miksi olen hyödyntänyt molempia kysymysmuotoja, on yksinkertaisesti se, että halusin vastaajista tiettyjä taustatietoja strukturoitujen kysymysten muodossa ja kehit-

tämistutkimuksen luonteen huomioon ottaen, kysymyspatteristossa täytyi olla myös avoimia kysymyksiä, jotta vastaajien omat ajatukset, käsitykset ja mielipiteet saatiin selville.

8.4.2 Opinnäytetyössä toteutetut kyselyt

Opinnäytetyötä varten toteutettiin kaksi henkilöstökyselyä korkean turvallisuustason asiakas-kohteen henkilökunnalle. Henkilökunnalla tarkoitetaan tässä asiakkaalle turvallisuuspalveluita tuottavan vartiointiliikkeen henkilökuntaa eli vartijoita ja heidän esimiehiään. Kyselyt toteutettiin verkkokyselyinä Webropol-kyselytyökalua hyödyntäen. Vastausprosentti oli kaiken kaikkiaan ainoastaan 29,09 %. Toinen kyselyistä suunnattiin työntekijätason vartijoille (ks. Liite 1) ja toinen suunnattiin kohteessa työskenteleville vartijoiden esimiehille (ks. Liite 2). Kyselylomakkeissa käytettiin avoimia ja monivalintakysymyksiä. Vartijoiden kysely sisälsi 19 kysymystä, joista 8 oli strukturoituja ja 11 avoimia kysymyksiä. Esimiesten kyselyssä kaikki kyselyn sisältämät 28 kysymystä olivat avoimia kysymyksiä.

8.5 Haastattelu

Haastattelun toteuttaminen tiedonkeruumenetelmänä antaa mahdollisuuden olla suoraan vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, joka tämä opinnäytetyö on, haastattelu on usein päämenetelmänä. Kuten muissakin tiedonkeruumenetelmissä, myös haastattelussa on etunsa ja haittansa. Merkittävänä etuna haastattelussa muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on se, että toteuttamalla haastattelu aineiston keruuta on mahdollista säädellä tilanteen mukaan ja haastateltavaa myötäillen. Haastatteluissa vastaajiksi suunnitellut henkilöt on myös usein helpompi saada mukaan tutkimukseen ja tavoittaa tarvittaessa myöhemmin verrattuna kyselytutkimuksiin. Haittoina haastatteluissa on kuitenkin siihen sisältyvät mahdolliset virhelähteet (jotka aiheutuvat esim. haastattelijasta, haastateltavasta tai tilanteesta kokonaisuutena). Lisäksi luotettavuutta saattaa heikentää se, että ihmisillä on haastatteluissa taipumus antaa niin sanottuja sosiaalisesti suotavia vastauksia. Tällaisia ovat esimerkiksi ”hyvänä äänestäväenä kansalaisena” esiintyminen, jolloin sosiaalisesti suotavia asioita korostetaan tai liioitellaan ja sosiaalisesti vähemmän suotavia asioita peitellään. Haastattelijalle jääkin edellä mainittujen seikkojen takia suuri vastuu haastattelutulosten tulkinnessa. (Hirsjärvi ym. 2013, 204-207.)

8.5.1 Haastattelutyypit

Tutkimushaastattelutyyppejä on Hirsjärven ym. (2013, 208.) mukaan kolmenlaisia. Haastattelutyypit erotellaan sen mukaan, kuinka strukturoitu ja miten tarkasti haastattelutilanne on säädelty. Strukturoidussa haastattelussa (eli lomakehaastattelussa) kysymykset ja niiden järjestys on tarkasti määrätty etukäteen, ja haastattelu etenee lomakkeessa olevien kysymysten

mukaan. Strukturoitu haastattelu on näin ollen helppo toteuttaa. Toinen tutkimushaastattelutyyppi on avoin haastattelu. Nimensä mukaisesti haastattelu toteutetaan tällöin vapaasti, sillä strukturoitua rakennetta tällä haastattelutyyppillä ei ole. Haastattelija käy haastateltavan kanssa vapaata keskustelua selvitellessä tämän ajatuksia ja mielipiteitä siitä mukaa, miten ne tulevat ilmi keskustelun aikana. Koska tässä haastattelutyyppissä ei ole kiinteää runkoa, keskustelun ohjailu jää haastattelijan vastuulle. Kolmas tutkimushaastattelutyyppi on teema-haastattelu, joka on välimuoto edellä mainituista strukturoidusta haastattelusta ja avoimesta haastattelusta. Tälle haastattelutyyppille on ominaista se, että haastattelun aihealueet on etukäteen mietitty, mutta kysymyksiä ei ole muotoiltu tarkasti eikä niiden järjestyksellä ole samanlaista merkitystä kuin strukturoidussa haastattelussa. (Hirsjärvi ym. 2013, 208-209.)

8.5.2 Opinnäytetyössä toteutettu haastattelu

Opinnäytetyössä toteutettiin yksi strukturoitu haastattelu yksilöhaastatteluna. Haastattelu toteutettiin korkean turvallisuustason asiakaskohteen Regional Account Managerille. Hän vastaa viime kädessä vartiointiliikkeen toiminnasta ja henkilökunnasta kohteessa ja on lisäksi erittäin tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hänet valitsin haastateltavaksi juuri siitä syystä, että hän tuntee parhaiten molempien osapuolien toiminnan. Haastattelun tuloksia on analysoitu luvussa 9.4.

9 Tulokset ja analysointi

Tutkimusaineisto kerättiin kahdella eri henkilöstökyselyllä alkukevästä 2015 aikavälillä 26.1.-15.2.2015 sekä strukturoidulla yksilöhaastattelulla, joka toteutettiin 9.3.2015. Vartijoiden kyselyn vastausprosentti oli 28 % ja esimiesten kyselyn vastausprosentti oli 35 %. Haastattelu puolestaan toteutettiin henkilökohtaisesti Regional Account Managerille, joka vastaa vartiointitoiminnasta, ja on asiakkaan lähin yhteyshenkilö. Seuraavissa alaluvuissa on kerrottu tarkemmin tulosten analysointitavasta, sisällönanalyysistä, sekä itse tuloksista, jotka on koottu kyselyistä ja haastattelusta.

9.1 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on tekstianalyysi, jossa nimensä mukaisesti tarkastellaan tekstimuotoista aineistoa. Aineistoa tarkastellaan eritellen, tiivistäen sekä etsien yhtäläisyyksiä ja eroja. Pyrkimyksenä sisällönanalyysissä on tutkittavasta aineistosta muodostettava kuvaus, jossa tulokset ovat laajemmassa kontekstissa, ja ne voidaan kytkeä aiheesta tehtyihin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysin yhteydessä puhutaan usein myös sisällön erittelystä. Sisällön erittely tarkoittaa kvantitatiivista (määrällistä) analyysia, jolloin aineistoa kuvataan määrällises-

ti, esimerkiksi joidenkin asioiden tai sanojen esiintymistiheys. Molempia tapoja voi hyödyntää saman aineiston analysoinnissa. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 105-107.)

9.2 Vartijoiden kyselyn analyysi

Tutkimuksessa toteutettu vartijoiden kyselylomake löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 1. Kyselyn vastausprosentti jäi valitettavan alhaiseksi, se oli nimittäin ainoastaan noin 28 %. Näin ollen vastaajakato oli 72 % vartijoiden kyselyn osalta. Vastaaajista 76 % oli miehiä ja 24 % naisia. Suurin osa vastaajista (56 %) oli iältään 21-30-vuotiaita, 20 % oli 18-20-vuotiaita, 16 % oli 31-40-vuotiaita ja ainoastaan 8 % oli iältään 41-50-vuotiaita. Yli 50-vuotiaita ei ollut lainkaan. Suurimmalla osalla, 36 %, vastaajista, oli työkokemusta vartiointi- / tai turvallisuusosalta 1-2 vuoden ajalta, 24 % vastaajista oli alalta kokemusta alle 1 vuosi, 20 % vastaajista kokemusta oli 5-10 vuoden ajalta, 16 % vastaajista kokemusta oli 2-5 vuoden ajalta ja 4 % vastaajista oli työskennellyt alalla oli 10 vuoden ajan. Reilusti yli puolet eli 64 % vastaajista työskenteli samassa työtehtävässä (positiossa). Toimeksiantajan käskystä tässä ei avata tarkemmin, mitä nämä eri työtehtävät tarkalleen ovat ja mitä ne pitävät sisällään. Kiteytetysti voidaan kuitenkin sanoa, että työtehtävät koostuvat pääasiassa kulun- ja kameravalvonnasta, tiedonhallinnasta ja sen välittämisestä, saattotehtävistä, raportoinnista sekä erilaisista tarkastustehtävistä. Nykyisessä tehtävässään vartijat ovat keskimäärin työskennelleet noin yhden vuoden ajan. Suurimmalle osalle (80 %) vastaajista kyseessä on ensimmäinen korkean turvallisuustason kohde, jossa he työskentelevät.

Koska kyselyssä pyrittiin selvittämään vartijoiden turvallisuustietoisuuden tasoa, heiltä kysyttiin miten korkea turvallisuustaso eroaa ns. perustason turvallisuusluokituksesta. Vastauksissa toistui muutama teema korkean turvallisuustason määrittelyssä. Nämä teemat olivat tarkka kulunvalvonta, tarkat proseduurit (tarkkuus ylipäänsä kaikissa asioissa), korkealaatuinen turvallisuustekniikka, kansainvälisyys, imago sekä yhteiskunnallisesti arvokas materiaali. Virallista ja yksiselitteistä määritelmää korkealle turvallisuustasolle ei ole, mutta vastaukset kuvaavat melko hyvin sitä, mitä korkea turvallisuustaso käytännössä on. Kaiken kaikkiaan vartijoilla tuntuu olevan suhteellisen yhtenäinen käsitys korkeasta turvallisuustasosta.

”Hyvä suojaus on kuin sipuli, siinä on monia kerroksia ja jokaisesta läpi meneminen itkettää entistä enemmän.”

Kyselyssä pyydettiin vartijoita myös arvioimaan, onko perehdytys ja ohjeistus ollut riittävää työtehtävien hoitamisen kannalta. Suurin osa oli sitä mieltä, että perehdytys ja ohjeistus on ollut riittävää. Kuitenkin joitakin eroavaisuuksia oli: jotkut eivät olleet saaneet ollenkaan perehdytystä liian kiireisen tilanteen takia ja jotkut kokevat, että joihinkin työtehtäviin on mahdotonta laatia kunnon ohjeistusta. Perehdytysten/ohjeiden ajoittainen epäselkeys, ja

etenkin nopeat muutokset aiheuttivat myös puutteita työtehtävien hoitamisessa. Kuitenkin monet korostavat sitä, että jatkuvasti kyselemällä ja tekemällä asiat kyllä oppii, ja apua on saatavilla.

”...Suurin ongelma ohjeistuksissa ja position hoidossa on se, että asiat muuttuvat jatkuvasti...”

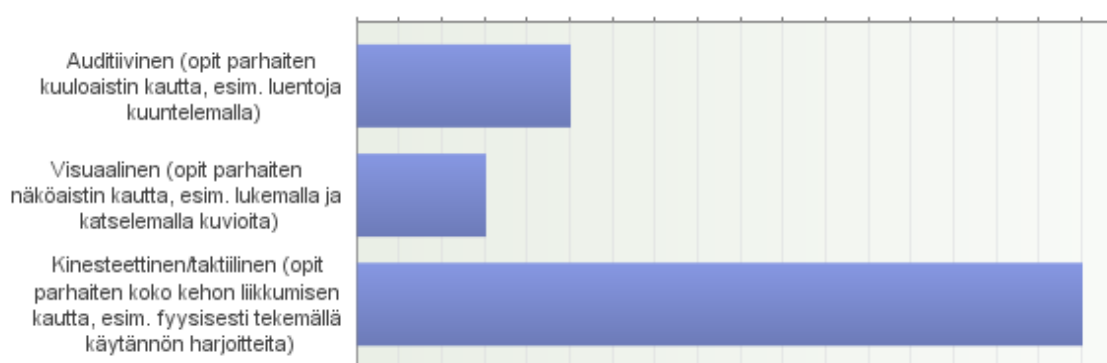
Kysymys numero ”9. Oletko tyytyväinen perehdytysten/koulutusten toteutustapaan? Jos et, niin minkälaisia muutoksia tekisit?” jakoi eniten mielipiteitä vastaajien kesken. Yli puolet (noin 52 %) oli tyytyväisiä toteutustapaan, mutta loput noin 48 % eivät olleet täysin tyytyväisiä. Ne vastaajat, jotka eivät olleet täysin tyytyväisiä toteutukseen, toivoisivat enemmän nimenomaan toiminnallista käytännön opastusta/koulutusta ja ”kädestä pitäen” asioiden opettamista. Tämän jälkeen voisi lukea enemmän kirjallisia ohjeita, jolloin ohjeille ja niissä esiintyville käsitteille olisi jotain konkreettista pohjaa, johon liittää opeteltavat asiat.

Tuloksissa ilmeni myös toive siitä, että ensimmäisten omien työvuorojen aikana joku olisi työparina, joka tukisi näiden vuorojen aikana. Tässäkin kysymyksessä (kysymys numero 9) kävi ilmi, että selkeyttä ja yhdenmukaisuutta kaivataan lisää. Kuitenkin moni kiitti vastauksissaan nykyistä toimintamallia, joka on tuonut parannusta edelliseen toimintamalliin verrattuna. Yli puolet vastanneista koki, että saamallaan perehdytyksellä ja koulutuksella pystyisi myös tarvittaessa työskentelemään muissa positioissa (muutama työskentelikin kahdessa tai jopa kolmessa eri positiossa). Kuitenkin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tarvitsisi ehdottomasti lisäperehdytystä työskennelläkseen jossain muussa positiossa. Lisäksi satunnaista tehtävästä toiseen siirtämistä ei koettu järkeväksi etenkin turvallisuuden kannalta, ja tämä myös kuormittaisi henkisesti liikaa (tähän liittyen ks. alkupätkä luvusta 7 liittyen epävarmuudesta aiheutuvaan stressiin).

Kyselyssä kysyttiin myös kokevatko vartijat koulutusten/perehdytysten tukevan heidän käytännön työtään. Noin 72 % vastasi, että kyllä tukee. Loput noin 28 % vastasivat, että koulutukset/perehdytykset eivät ole tukeneet käytännön työtä/eivät osanneet sanoa. Tässäkin kohtaa törmättiin siihen haasteeseen, että koska asiat muuttuvat niin nopealla aikataululla, kaikkea ei ehditä saamaan kirjalliseen muotoon. Silti, vaikka ohjeistukset olisivatkin kirjallisessa muodossa, jotkut kokevat, että osasta on hyötyä ja osasta taas ei. Lisäksi niillä saattaa joskus päinvastainen vaikutus: vaihtuvat ohjeet saattavat pahimmassa tapauksessa sekoittaa toimintaa. Kuitenkin erittäin positiivista oli saada tietää, että kaikki vastaajat eli 100 % kokee saavansa helposti tukea ja opastusta esimiehiltä/tötovereilta tarpeen tullen. Omiksi vahvuuksiksi työskentelyssä suurin osa vartijoista koki mm.: vuorovaikutustaidot, asiakaspalvelutaidot, alan tuntemuksen, kohteen tuntemuksen, tarkkaavaisuuden ja huolellisuuden sekä pitkäjä-

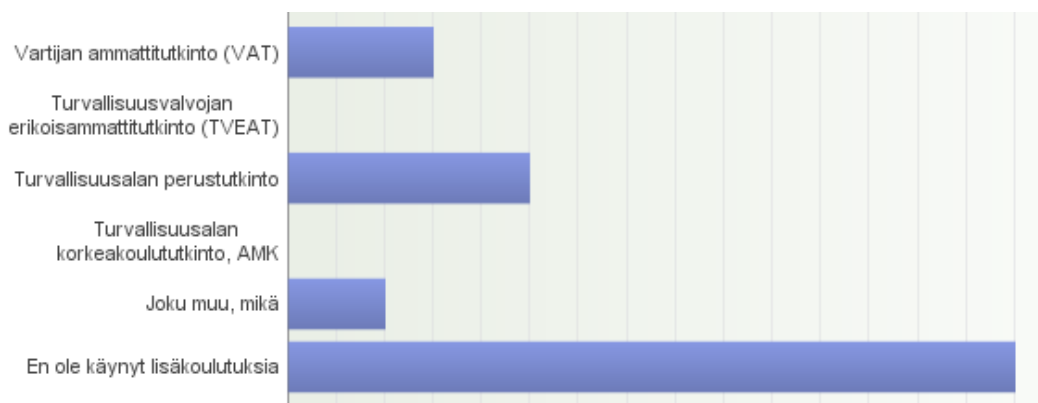
teisyyden. Kehitettävää oli eniten stressinhallinnassa, oma-aloitteisuudessa, tieto-/turvallisuusteknisessä osaamisessa ja kielitaidossa.

Kyselyssä haluttiin myös selvittää, millä tavalla vartijat kokevat oppivansa asioita parhaiten. Luvussa 7.5 on tähän liittyen kerrottu oppimistyyleistä tarkemmin. Tulokset tukevat ajatusta siitä, että käytännön harjoittelua kannattaisi todennäköisesti järjestää jopa entistä enemmän. Suurimmalla osalla (68 %) vastaajista on nimittäin (oman arvionsa mukaan) kinesteettinen/taktiilinen oppimistyyli, joka tarkoittaa sitä, että he oppivat parhaiten asiat käytännön harjoittelun avulla. Seuraavaksi eniten (20 %) oli auditiivista oppimistyyliä ja vähiten (12 %) visuaalista oppimistyyliä. Kuvassa 7 on näkyvissä vastausten jakautuminen.



Kuva 7 Vartijoiden oppimistyylien jakauma vartijoille toteutetussa kyselytutkimuksessa keväällä 2015

Kiinnostus käydä koulutuksia jakautui aika lailla tasan, 52 % olisi kuitenkin kiinnostunut käymään lisäkoulutuksia, mikäli työnantaja sellaisia järjestää. Kaikenlaisille koulutuksille olisi kiinnostusta, erityisesti VAT:ille (vartijan ammattitutkinto) tai TVEAT:ille (turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto). Lähes puolet ei ole kiinnostunut käymään ollenkaan lisäkoulutuksia. Perusteluina suurimmalla osalla oli kiinnostus pelkän työkokemuksen lisäämiseen tai suunnitelmat siirtyä toiselle alalle. (ks. kuva 8.) Suurin osa vastaajista (60 %) ei ole käynyt omatoimisesti/oppisopimuksella turvallisuusalan lisäkoulutuksia vartijan lakisääteisten koulutusten lisäksi. 20 % on käynyt turvallisuusalan perustutkinnon ja 12 % vartijan ammattitutkinnon (VAT).



Kuva 8 Vartijoiden lisäkoulutukset keväällä 2015

Yhtenä **olennaisimmista** asioista vartijoiden kyselyssä oli kysymys, jossa kysyttiin vartijan tärkeintä, konkreettista, tehtävää hoitamassaan positiossa. Tällä toimeksiantaja halusi selvittää, onko vartijoilla selkeä käsitys positioiden olennaisimmista tehtävistä. Eli esimerkiksi vastausten odotettiin olevan tätä tyyliä: ”kulkulupien tarkastaminen portilla”, ja tähän tyyliin jotkut olivat vastanneetkin. Odotetusti suurin osa oli kuitenkin vastannut ”asiakkaan materiaalin turvaaminen”, vaikka se on koko vartiointitoiminnan päämäärä, johon pyritään ja vastaus on liian laaja, kun kysytään jotain ihan täysin konkreettista tehtävää. Muutamia niin sanotusti halutunlaisia vastauksiakin saatiin. Tämän kysymyksen jälkeen vastaajia pyydettiin määrittelemään omin sanoin, mitä asiakas hyötyy vartioinnista, eli mihin vartioinnilla pyritään. Koko kohteen vartiointitoiminnan taustalla on kuitenkin päätehtävä, johon kaikki perustuu, nimittäin asiakkaan materiaalin turvaaminen. Tämän päätehtävän kyselyyn vastanneet vartijat olivat osanneet hienosti mainita. Vastauksissa mainittiin lisäksi useaan kertaan myös henkilöstön suojaaminen ja imagon säilyminen. Kyselyn lopussa oli vapaa sana-osio, jossa vastaajat saivat vielä tuoda lisää asioita esille työhönsä/työyhteisöönsä liittyen, tai antaa muuten vain palautetta. Tässä osiossa vastaajat toivat ilmi toiveensa siitä, että henkilöstöä kuunneltaisiin enemmän, ja kiinnitettäisiin enemmän huomiota työhyvinvointiin sekä motivointiin. Hieman moitteita saivat esimiesten johtamistaidot sekä organisaation runsas byrokraattisuus. Kyselyyn itsessään oltiin tyytyväisiä, sillä se pisti vastaajia pohtimaan kohteen asioita laajemmin.

”Mikäli turvatasoa halutaan pitää mahdollisimman korkeana, pitää huomioida työntekijöiden hyvinvointi. Kun työntekijät ovat motivoituneita ja tyytyväisiä työhönsä, he pysyvät kohteessa kauemmin.”

9.3 Vartijoiden esimiesten kyselyn analysointi

Vartijoiden esimiehille suunnatun kyselyn vastausprosentti jäi myös valitettavan pieneksi, se oli nimittäin 35 %. Vastaajakato oli esimiesten kyselyn osalta 65 %. Kyselylomake kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 2. Kyselyyn vastanneiden työtehtäviä ovat mm. kohde-esimies, vuoro-esimies ja apulaisturvallisuuspäällikkö. Kohteessa työskennellään keskimäärin kahdessa vuorossa, vuorojen aikana vastuussa ovat vuoro-esimiehet ja kohde-esimiehet. Vastaajat ovat työskennelleet nykyisessä tehtävässään keskimäärin 9,5 kk. Esimiehiä pyydettiin myös (samoinkin kuin vartijoita) kertomaan, mitkä seikat heidän mielestään tekevät kohteesta korkean turvallisuustason kohteen. Vastaukset olivat linjassa vartijoiden vastausten kanssa, sillä esimiehet määrittivät korkean turvallisuustason lähes samoilla sanoilla (mm. kansainvälisyys, imago, tarkka kulunvalvonta, laadukas turvallisuustekniikka jne.).

”Asiakkaan kansainvälisyys, asiakkaan imagon kärsimisestä johtuva rahallinen menetys, asiakkaan käyttämän tekniikan laatu (kilpailuetu markkinoilla), asiakkaan toimialasta johtuvat vaatimukset tietojen säilytyksestä.”

Esimiesten mukaan yhteistyö asiakkaan kanssa sujuu pääsääntöisesti hyvin. Välillä on joitakin hankaluuksia johtuen mm. erilaisesta yrityskulttuurista, mutta kommunikointi on suoraa ja palautteen saa kyllä välittömästi. Asiakas ottaa vartiointin henkilökunnan hyvin huomioon ja asiakkaan samanhenkisyyttä kehitettiin. Vartijoiden lukumäärän kehityssuunnasta kysyttäessä odotetusti 100 % vastasi, että suunta on kasvava. Tämän johdosta myös vaihtuvuutta on paljon, kun uusia vartijoita tulee. Vaihtuvuuden myötä tulee myös haasteita. Haasteet näkyvät jatkuvana kouluttamisena muuttuvissa olosuhteissa, tietotaidon karkaamisena, vaikeutena luoda toimivia rutiineja ja lisäksi rekrytointi on kohteen maantieteellisellä sijainnilla takia haastavaa. Kyselyssä kysyttiin myös kohteen resursoinnin riittävydestä. Vastaukset tähän kysymykseen jakautuivat lähes tasan. Kuitenkin noin 57 % vastauksista oli pääteltävissä, että resursseja saisi olla enemmän. Ylityötä on osalla jo huomattava määrä.

”Kehityssuunta on erittäin vahvasti kasvava, mutta valitettavasti vaihtuvuutta on myös paljon.”

Vartiointitoiminnan vahvuuksiksi esimiehet mainitsivat mm. perustoiminnan, hyvän työilmapiirin, ammattimaisen päällystön ja esimiehet, riittävät resurssit, vartijoiden yhteis- ja tiimihengen, turvallisuustekniikan edistyksellisyyden ja asiakkaan kanssa sovittavat resurssit. Kehitettävää esimiesten mukaan on niin sanotuissa erikoistilanteissa, oman johtoportaansa näkökannassa/lähestymistavassa joissain asioissa (tätä ei kyselyvastauksissa avattu tarkemmin mitkä nämä asiat konkreettisesti ovat), henkilöstön hallinnassa sekä asioiden suunnittelussa/tiedottamisessa. Korkeimmalle kehittämiskohteista esimiehet priorisoivat niin sanotut eri-

koistilanteet, koska vaikka niitä tapahtuu harvoin, niin on erittäin tärkeää suoriutua niistä hyvin. Myös työhyvinvoinnin/työssä viihtymisen/henkilöstön motivoinnin ja osaamisen kehittämisen esimiehet priorisoivat korkealle, koska hyvinvoiva henkilöstö suoriutuu työssä paremmin, on motivoituneempaa ja henkilöstö pysyy helpommin talossa. Korkealla kehittämis-kohdelistalla oli myös ”oman johtoportaan” toiminta. Esimerkiksi joillain vastaajista on sellainen käsitys, että tiedottaminen ei toimi aivan toivotulla tavalla, ja asioita priorisoidaan epämielekkäällä tavalla (joitain tärkeitä/isoja asioita ei huomioida tarpeeksi ja vastaavasti jotkin pienet ei-niin-tärkeät asiat saavat liikaa huomiota).

Kyselyssä kysyttiin lisäksi hieman tarkemmin, minkälaisia koulutuksia/perehdytyksiä vartijoille on, ja kuka suunnittelee sekä toteuttaa ne. Vastauksista selvisi, että kohteessa työskentelee yksi G4S:n oma kouluttaja, joka suunnittelee vartijoille suunnatut koulutukset ja perehdytykset. Kaikille vartijoille on 40 h kestävä opetusjakso eli niin sanottu harjoittelujakso. Opetusjakson lopuksi vartijoiden oppimista testataan näytöillä ja kirjallisilla kokeilla. Opetusjaksoa on mahdollista pidentää tarpeen vaatiessa. Annetut koulutukset/perehdytykset dokumentoidaan, dokumentaatiota seurataan ja päivitetään lähes päivittäin. Koulutukset toteuttaa kouluttaja yhteistyössä kohde-esimiesten/vuoroesimiesten kanssa. Erilaisia koulutuksia/perehdytyksiä on suhteellisen paljon, mm. asiakkaan omat ”policyt”, yleinen vartiointiohje, tarkennetut prosessiohjeet sekä erilliset koulutukset kohteessa oleviin eri vartiointitehtäviin. Esimiehet ovat yksimielisiä siitä, että koulutukset/perehdytykset ovat tällä hetkellä hyvät ja tarkoituksenmukaiset, eikä niitä ole tarvetta juurikaan lähteä muuttamaan. Eräässä vastauksessa kuitenkin toivottiin lisää käytännön harjoittelua (samanlainen toive kävi ilmi myös vartijoiden kyselyssä). Kaikki koulutukset/perehdytykset ym. päivitetään ja tarkastetaan säännöllisesti.

”Asiakkaan edellyttämät koulutukset, asiakkaalle hyödyllisiä koulutuksia (esim. EA-koulutus), vartiointialan pakolliset koulutukset. Normaalit kohteeseen kuuluvat perehdytykset ja vartiointipisteitä koskevat koulutukset.”

Kaikki esimiehet ovat vastaustensa perusteella tietoisia asiakkaan asettamista keskeisistä turvallisuustavoitteista. Turvallisuustavoitteet on asetettu mitattavaan muotoon, mittareina toimivat erilaiset testaukset ja prosessien seuranta. Vartijoiden soveltuvuus kohteen tehtäviin varmistetaan rekrytointiprosessissa, soveltuvuuslausunnolla sekä koeaikana. Lisäksi kaikki työsuhteeseen otetut henkilöt allekirjoittavat asiakkaan laatimat erittäin kattavat salassapito- ja vaitiolositoumukset. Salassapitositoumukset tai -sopimukset koskevat niitä tietoja, jotka henkilö saa työsuhteen myötä työnantajasta/työtovereista, salassa pidettävistä työhön liittyvistä asioista tai kolmansista osapuolista. Salassa pidettävien asioiden julkittulo aiheuttaisi yritykselle merkittäviä ei-toivottuja seurauksia. (Leppänen 2006, 216.)

Noin 57 % esimiehistä oli sitä mieltä, että kaikilla vartijoilla on selkeä kuva omista turvallisuuteen liittyvistä velvollisuuksistaan ja vastuistaan. Kuitenkin noin 43 % oli sitä mieltä, ettei kaikilla ole. Tätä perusteltiin sillä, että opittavia asioita on niin paljon, ja joissain tilanteissa tieto voi olla jäänyt joko kokonaan saamatta tai huomioimatta. Tässä näkyy myös vartijoiden runsas vaihtuvuus ja uusien vartijoiden jatkuva rekrytointi.

Mahdollisia turvallisuuspoikkeama-/erikoistilanteita varten on olemassa ohjeistus. Tällaisia tilanteita varten on varmistuttu myös siitä, että vartijat tuntevat työhönsä liittyvät turvallisuusriskit ja osaavat toimia tilanteissa, joissa turvallisuus on vaarantunut. Varmistaminen tapahtuu säännöllisiä harjoituksia järjestämällä, joissa vartijoita testataan. Turvallisuusohjeistusten noudattamista valvotaan esimiesten ja asiakkaan toimesta, esimerkiksi kysellen asioita ja seuraten vartijoiden työskentelyä pistokoemaisesti. Mahdollisista turvallisuusohjeistuksien rikkomuksista on määritetty tietyt seuraamukset. Joitakin laiminlyöntejä on tapahtunut turvallisuusasioiden noudattamisessa. Laiminlyönnit ovat pääasiassa johtuneet väärinkäsityksistä, tietämättömyydestä, huolimattomuudesta sekä sääntöjen noudattamatta jättämisistä. Tarkempia yksityiskohtia laiminlyönneistä ei luonnollisestikaan kerrottu. Asiakas käsittelee rikkomukset aina vakavina.

Esimiehiltä kysyttiin myös, millä tavalla vartijat on ohjeistettu esimerkiksi yritysvalvontaan ja muiden vastaavien uhkien varalta ja tarkastetaanko vierailijoita (jos, niin minkälaisissa tilanteissa). Tarkat ohjeistukset tällaisiin niin sanottuihin erikoistilanteisiin on olemassa, ja asiakas hoitaa tämän puolen todella tehokkaasti. Kyselyn palauteosiossa myös esimiehet kertoivat, että kysely oli hyvä. He kuitenkin harmittelivat sitä, että kyselyyn oli vaikea vastata paljastamatta asiakaskohteen asioita.

”Uhkatilanteet on otettu huomioon ohjeistuksessa ja koulutuksessa sekä läpikäydään harjoituksissa.”

9.4 Regional Account Managerin haastattelu

Opinnäytetyössä toteutettiin kyselyiden lisäksi kyseisestä asiakaskohteesta vastaavan Regional Account Managerin haastattelu maanantaina 9.3.2015. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 3. Regional Account Manager vastaa kyseisestä asiakkuudesta G4S:llä euroopanlaajuisesti. Hän kuvailee asiakkuutta monipuoliseksi ja mielettömän mielenkiintoiseksi kaikkine ideointeineen ja kehitysprojekteineen, joita työnkuva tuo tullessaan. Ennen kaikkea kyseinen asiakkuus on kuitenkin iso vastuu. Regional Account Manager toimii yhteistyössä eri toimipaikkojen turvallisuuspäälliköiden kanssa, jotka toimivat tavallaan hänen alaisuudessaan.

Vaikka hän vastaa vartiointitoiminnasta, hän ei juuri ole päivittäin vartijoiden kanssaan konkreettisesti tekemisissä. Tämä järjestely on ihan tarkoituksella näin, hänen ei ole tarkoituskaan ”nähdä vartijoiden operatiivista toimintaa liian läheltä”. Operatiivista toimintaa varten on vartijoiden esimieskaarti, joiden kanssa hän on enemmän tekemisissä liittyen asiakkuuden operatiiviseen toimintaan vartiointin osalta. Esimiehiin kuuluvat: turvallisuuspäällikkö, apulaisturvallisuuspäällikkö, team lead, kohde-esimiehet sekä vuoro-esimiehet.

”Kulunvalvonta on luonnollisesti yksi tärkeimmistä asioista. Kulunvalvonnalla valvotaan ja varmistetaan, että kaikilla on kulkuluvat näkyvillä ja oikeudet mennä sinne mihin ovat menossa.”

Haastattelussa kysyin myös Regional Account Managerin näkemystä korkean turvallisuustason määrittämisestä, kuten kysyin asiaa myös vartijoilta sekä heidän esimiehiltään. Hänen mielestään vartijoiden ja esimiesten määritelmät korkeasta turvallisuustasosta (joita katsoimme yhdessä haastattelun aikana) vastaavat pääsääntöisesti myös hänen omaa käsitystään siitä, mitä korkea turvallisuustaso käytännössä merkitsee erityisesti kyseisessä asiakaskohteessa. Kulunvalvonnalla valvotaan ja varmistetaan, että kaikilla on kulkuluvat näkyvillä ja oikeudet mennä sinne mihin ovat menossa. Kulunvalvonta on luonnollisesti yksi tärkeimmistä asioista. Tekniset järjestelmät tukevat kulunvalvontaa todella hyvin ja tärkeässä roolissa ovat myös henkilöt (vartijat) jotka ylläpitävät kulunvalvontaa ja siinä käytettäviä teknisiä järjestelmiä. Regional Account Manager mainitsee muutamia haasteita, joita toimeksiannon laajentuminen tuo mukanaan. Yksi isoimmista ja selkeimmistä haasteista on työvoiman eli vartijoiden rekrytoiminen jatkuvasti laajenevaan kohteeseen. Lisäksi asiakaskohteen maantieteellinen sijainti on haastava (kuten myös esimiesten kyselyssä kävi ilmi). Tälläkin hetkellä heillä on työntekijöitä, jotka tulevat melko pitkiä matkoja töihin. Alueella on paljon työttömyyttä, mutta vartiointialalle ja erityisesti tähän asiakaskohteeseen soveltuvia rekrytoitavia on vain marginaalisesti. Lisäksi vartiointiala on edelleen valitettavasti matalapalkka-ala, joten se vaikuttaa varmasti myös negatiivisesti työvoiman saamiseen/pysyvyyteen. Hän toivookin, että kasvutarve hieman tasaantuisi ja tehtäviä saisi järjeistettyä enemmän, sekä mahdollisesti lisäämällä fyysisiä turvallisuusratkaisuja vartijoiden jatkuvaa tarvetta voitaisiin vähentää, ja samalla saataisiin tehostettua G4S:n toimintaa kohteessa.

Vartiointitoiminnan vahvuuksiksi Regional Account Manager mainitsee hyvän ydinryhmän ja sitä tukevan muun henkilöstön. Myös kohteen kilpailuvalttina olevat puitteet ovat upeat ja asiakkaan tuki on mahtava. Tekniset järjestelmät hän laskee myös vahvuuksiksi, ja niitä parannetaan jatkuvasti lisää. Tavoitteena on keksiä koko ajan uusia tapoja käyttää teknologiaa entistä paremmin, ja siihen tulee jatkuvasti innovaatioita mm. G4S:n henkilöstöltä/esimiehiltä. Kehittämistä sen sijaan on hallinnollisissa kuvioissa, sekä esimerkiksi työnteki-

jöiden palkitsemisjärjestelmässä. Nämä asiat voisi olla organisoitu paremmin esimerkiksi strukturoiduksi, koko vuoden läpimeneväksi prosessiksi. Kehittämiskohteista hän pitää tärkeimpänä henkilöstönsä kehittämistä monipuolisemmaksi ja moniosaavammaksi. Hän tähden tää kuitenkin, ettei tässä yhteydessä viittaa missään nimessä siihen vartiointialalla muodostuneeseen monipalvelu-kirosanaan (jolloin vartijat hoitavat varsinaisen vartiointityön ohessa mm. siivousta ja huoltotöitä), vaan yleisesti henkilöstön kehittämistä. Henkilöstö on niin sanotusti se tuote, josta G4S:lle maksetaan. Näin ollen G4S:n tärkein ominaisuus on se, mitä henkilöstö osaa ja tekee. Tämän kehittäminen tulee varmasti tulevaisuudessakin olemaan haasteellista etenkin jos toimeksiannon henkilöstömäärän kasvutarve jatkaa nykyistä nousevaa trendiään.

Keskustelimme haastattelussa myös siitä, minkälaisia odotuksia asiakkaan puolella on vartiointipalvelusta. Kävi ilmi, että asiakkaan määrittelemät tavoitteet ovat jatkuvasti muuttuvia, ja niihin on hyvin haastavaa reagoida kohtuullisessa ajassa. Helppoa tuskin olisi millään kilpaillevalla vartiointiliikkeelläkään. Tämä on ilman muuta yksi merkittävä lisähaaste toiminnassa. Vartijoiden ja esimiesten kyselyissä kysyttiin koulutuksiin liittyviä asioita ja niistä keskustelimme myös haastattelussa. Regional Account Manager ei itse osallistu vartijoiden koulutusten pitämiseen tai suunnitteluun (tätä varten kohteessa on G4S:n oma kouluttaja, aloitteen omasta paikan päällä olevasta kouluttajasta on Regional Account Manager itse tehnyt). Hän kuitenkin auttaa ja ohjaa niin sanottuja isoja linjoja koulutusten suhteen oikeaan suuntaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Hän tietää pääpiirteissään mitä koulutukset pitävät sisällään (hän näkee kaikki materiaalit tarvittaessa esimerkiksi tarkastusten yhteydessä) ja keskustele säännöllisesti koulutuksista kohteen kouluttajan kanssa. Hän vielä mainitsee, että tällä hetkellä on meneillään koulutuksia ja ohjeistuksia koskeva uudistusprosessi. Tällä uudistuksella pyritään siihen päämäärään, jossa vartijoille annettaisiin enemmän tietynlaiset raamit, joiden puitteissa he pystyvät jatkossa toimimaan ja soveltamaan asioita entistä paremmin. Se olisi hänen mukaan hyvä askel eteenpäin.

Regional Account Manager mainitsi haastattelussa, että yksi huolenaihe on vartijoiden turvallisuusasioihin liittyvien velvollisuuksien ja vastuiden täysi sisäistäminen. Perehdytysvaiheella on suuri rooli tässäkin asiassa. Valitettavasti joskus tulee niin sanottuja negatiivisia esimerkkejä siitä, kuinka joku ei välttämättä ole ihan täysin ymmärtänyt ohjeistuksia, tai ne on ymmärretty väärin. Tämän takia hän halusikin selvittää jollain tapaa vartijoiden omaa näkemystä, omin sanoin kerrottuna heidän työtehtävistään ja miksi tietyssä positiossa oleva vartija tekee juuri sitä tehtävää. Osa vastaajista oli hänen mielestään vastannut vartijoiden kyselyssä ”oikein”, eli ymmärtänyt sen tärkeimmän konkreettisen tehtävän positiossaan. Osa oli kuitenkin, melko odotetusti, vastannut ympäröivästä vartiointitoiminnan päämäärään, eli asiakkaan materiaalin turvaamisen. On toki hyvä asia, että koko toiminnan päämäärä tiedetään, mutta vartijoiden täytyy myös ymmärtää ja kertoa, mitä se käytännössä tarkoittaa, eli mitkä

tekijät konkreettisesti tähtäävät ja vaikuttavat siihen asiakkaan materiaalin turvaamiseen. Joskus se päivittäinen työtehtävä voi tuntua hyvin kaukaiselta päämäärään nähden, mutta on kuitenkin tärkeässä roolissa mentäessä sitä kohti. Mielenkiintoista olisi myös tietää, keille se tarkoittaa muutakin kuin pelkkää koulutuksessa ulkoa opeteltua lausetta. Mahdollista on toki myös se, että kysymys, jolla tätä asiaa haluttiin selvittää, on muotoiltu huonosti siinä mielessä, että vastaajat eivät ole ymmärtäneet mitä siihen kuuluisi tarkalleen vastata.

Vartijoiden toimintaa testataan ajoittain sekä G4S:n, että asiakkaan toimesta. Mikäli testauksen aikana suojauksessa havaitaan jokin aukko, asiakas tuo yleensä jonkin uuden säännön/laitteen/proseduurin, jolla poikkeaman riskiä pienennetään jatkossa. Regional Account Manager pitää testausta positiivisena asiana, koska se ensinnäkin pitää vartijoiden vireystason korkealla ja parantaa turvallisuutta. Toki ”jatkuva varuillaan olo” aiheuttaa myös tietynlaisen epäilyn ilmapiiriin. Tämän vähentämiseksi kohteessa on tietyt nimetyt henkilöt, joilta saa aina oikean tiedon, oli testaus käynnissä tai ei, koska henkilöstön täytyy pystyä luottamaan työpaikkaansa. Inhimillisiä virheitäkin on väistämättä joskus sattunut. Kohteen omavalvonta on kuitenkin todella hyvällä tasolla. Regional Account Managerin mukaan virheisiin reagoidaan hanakasti, mutta he pitävät kuitenkin avointa ilmapiiriä yllä - jos mokataan, niin siitä kerrotaan avoimesti, ja korjaavat toimenpiteet tehdään tilanteen mukaisesti. Hän arvelee, että avoimuus tulee olemaan se taktiikka, joka kannattaa kaikesta huolimatta.

”Testaaminen on hyvä asia, mutta se täytyy tehdä järkevästi.”

Haastattelussa nousi esille paljon tärkeitä asioita. Kaiken kaikkiaan henkilöstön toiminta on hyvää asiakaskohteessa, mutta aina voi kehittää asioita lisää ja siitä syystä tätäkin opinnäytetyötä on tehty. Henkilöstö on G4S:n tärkein tuote, josta asiakas maksaa. Asiakaskohteen laajenemisesta johtuen merkittävänä haasteena on reagoiminen nopeasti muuttuviin tilanteisiin erityisesti rekrytoinnin osalta. Lisähaasteita rekrytointiin tuo kohteen haasteellinen maantieteellinen sijainti. Sijainnille ei valitettavasti voi tehdä mitään, joten tähän haetaan ratkaisua mahdollisesti lisäämällä fyysisiä turvallisuusratkaisuja. Jatkoa ajatellen on kaikenlaista kehitteillä. Tämän vuoden (2015) tavoitteena on edelleen henkilöstön kehittäminen ja eteenpäin vieminen. Tästä on itse asiassa projekti meneillään henkilöstön arvioimisessa, joka tulee olemaan linjassa asiakkaan omalle henkilöstölleen tekemän henkilöstöarvioinnin kanssa. Arviointi tulee olemaan 360-arvioinnin mukainen. Mitä lähempänä G4S on asiakkaan käytäntöjä ja toimenpiteitä, sitä paremmin G4S pystyy tuottamaan jatkuvasti parempaa palvelua. Tämän lisäksi työntekijöiden palkitsemisjärjestelmää ollaan kehittämässä.

10 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

Tässä viimeisessä yhteenveto-luvussa pohditaan opinnäytetyöprosessia ja sen onnistumista kokonaisuudessaan. Opinnäytetyön tekeminen oli odotetustikin iso ja aikaa vievä prosessi. Koska työ toteutettiin ulkopuoliselle toimeksiantajalle, myös yhteisten aikataulujen sopiminen oli välillä haastavaa. Toimeksiantaja osoitti kuitenkin suurta joustavuutta ja ihailtavaa yhteistyöhenkeä. Aikataulu valitettavasti venyi johtuen monesta eri muuttujasta, mutta keväällä 2015 palaset loksahdivat kohdilleen, opinnäytetyöprosessi eteni ja tuloksia alkoi syntyä. Haasteellisena koin koko prosessin ajan turvallisuustietoisuuden ja korkean turvallisuustason käsitteiden työstämisen ja määrittelyn, sillä niille ei mitään täysin virallista yksiselitteistä määritelmää ole.

10.1 Opinnäytetyön prosessin ja tulosten arviointi

Pääasiallisessa roolissa tässä opinnäytetyössä on toimeksiantajan eli vartiointiliikkeen palveluksessa olevien vartijoiden turvallisuustietoisuuden sekä siihen olennaisesti liittyvien asioiden, kuten toteutettavien koulutusten, tarkastelu. Vastauksena varsinaiseen tutkimuskysymykseen, ”Onko vartijoiden turvallisuustietoisuus riittävää?”, ei saatu aivan yksiselitteistä vastausta. Kuitenkin vartijoiden omista arvioinneista ja heidän esimiestensä arvioinneista on pääteltävissä, että suurempia ongelmia ei ole turvallisuustietoisuuteen liittyen (ks. kyselytutkimusten analysoinnit alaluvuissa 9.2 ja 9.3). Edellä mainittuja asioita selvitettiin vartijoille ja heidän esimiehilleen tehdyillä kyselytutkimuksilla, sekä asiakaskohteesta vastaavan Regional Account Managerin haastattelulla. Psykologista näkökulmaa ihmisen oppimisesta tutkimukseen tuotiin luvussa 7. Siinä käytiin läpi ihmistä oppijana ja tiedonkäsittelijänä, selvitettiin kuinka ihminen tekee havaintoja ja suuntaa tarkkaavaisuuttaan, miten ihminen muodostaa ja käyttää sisäisiä malleja, kuinka muisti toimii sekä käytiin läpi perusteita ongelmanratkaisulle ja päätöksenteolle. Alaluvussa 7.5 kerrottiin ihmisten erilaisista oppimistyyleistä. Jokainen ihminen on yksilö, ja näin ollen jokaisella on oma tapansa oppia asioita tehokkaimmin. Tämä psykologinen näkökulma on otettu työhön mukaan sillä perusteella, että on hyödyllistä jo koulutusten suunnittelun kannalta tietää, kuinka oma henkilöstö oppii asioita parhaiten. Kaikkien etuna on osaava henkilöstö, jolloin työntekijät tietävät ja osaavat tehdä asioita, joita heiltä odotetaan, ja työnantaja voi luottaa hyvillä mielin heidän osaamiseensa ja tietoisuuteensa. Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla palvelulla (vartiointipalvelulla) saavutetaan asiakkaan tyytyväisyys ja luottamus, joten myös liiketoiminnan kannalta nämä asiat ovat tärkeitä, ja niihin panostaminen kannattaa.

Vartijoiden ja vartijoiden esimiesten kyselyissä käytettyjä kysymyksiä ja niiden asettelua pohdittiin pitkään yhdessä toimeksiantajan kanssa. Lopputulokseen olen tyytyväinen: toimeksiantaja antoi hyvää palautetta kysyttävistä asioista, ja sain hyviä vastauksia ilman, että niitä

täytyi luottamuksellisista syistä sensuroida merkittävästi. Lisäksi muutaman vastaajan mukaan kyselyt saivat työntekijöitä miettimään asiakaskohteen asioita tarkemmin, mikä on aina positiivinen asia. Kuitenkin vastausprosenttien olisin toivonut olevan selkeästi korkeammat sekä vartijoiden että esimiesten kyselyissä (kuten edellä luvuissa 9.2 ja 9.3 mainittiin, luottamuksellisista syistä kyselyiden kohteena olevan perusjoukon tarkkaa lukumäärää ei tässä työssä paljasteta), mutta tämäkin otos oli jo tyydyttävä. Näissä kyselyissä kävi odotetusti se niin sanottu vastaajien kato, joka on aina riskinä kyselyitä tehdessä. Pohdittuani syitä vastaajien katoon, yhtenä merkittävänä syynä voi mahdollisesti olla se, että koska kohteen vartiointitehtävät vaihtelevat tehtävänkuvaltaan, kaikilla ei välttämättä ole työtehtäviensä aikana tietokonetta käytössä, jolla olisivat voineet kyselyn täyttää. Kovin moni ei todennäköisesti ole ainakaan vapaa-ajallaan täyttänyt kyselyä. Uskon kuitenkin vahvasti, että toimeksiantaja hyötyy jatkossa tämän opinnäytetyön tuloksista ja tutkimuksessa käytetyistä kyselypohjista. Kyselyissä on hyvät aihepiirit, kun halutaan selvittää kehittämiskohteita ja turvallisuustietoisuutta erityisesti korkean turvallisuustason kohteissa, ja miksei myös muissakin toimeksiantajan työympäristöissä. Kyselypohjia voi muokata aina tarpeen mukaisesti. Merkittävää lisäarvoa tälle tutkimukselle toi asiakaskohteesta vastaavan Regional Account Managerin haastattelu, josta kävi selkeästi ilmi myös asiakkaan näkökulma.

10.2 Kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tapaustutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta nousi muutamia kehitysehdotuksia, jotka on koottu seuraavaksi. Tulosten perusteella yhtenä suurimmista kehittämiskohteista on koulutuksiin ja perehdytyksiin jatkuva panostaminen sekä osaamisen kehittäminen yleisesti. Toimeksiantajan kannattaa hyödyntää tutkimuksessa saatua tietoa vartijoiden oppimistyyleistä. Erilaisista oppimistyyleistä on kerrottu tarkemmin luvussa 7.5. Erityisesti suosittelen tulosten perusteella lisäämään käytännössä tehtäviä harjoituksia kirjallisten koulutusten lisäksi ja tukena, koska suurin osa vastanneista vartijoista ilmoitti oppivansa asiat parhaiten käytännön toiminnan kautta (kinesteettinen/taktiilinen oppimistyyli), ja tätä tietoa kannattaa ilman muuta hyödyntää jatkossa koulutuksia ja perehdytyksiä suunnitellessa ja toteutettaessa. Kuitenkin kannattaa ottaa huomioon se tosiasia, että koska vastausprosentti jäi niin pieneksi, suosittelen tekemään seurantatutkimuksen jonkin ajan kuluttua. Seurantatutkimuksella voi tavoitella korkeampaa vastausprosenttia ja sitä kautta laajempaa käsitystä aiheesta. Vartijoiden esimiesten vastausten perusteella kehitysehdotuksena on myös niin sanottujen erikoistilanteiden käytännön harjoittelun lisääminen. Tällaisia erikoistilanteita tapahtuu harvoin oikeasti, ja sen takia niissä oikein toimiminen olisi hyvä tulla ”selkärangasta”, sillä niihin ei pääse samalla tavalla rutinoitumaan kuin tavallisiin, jokapäiväisiin työtehtäviin. Erikoistilanteiden harjoittelun ohella vartijoiden testauksia asiakkaan/vartiointiliikkeen toimesta voisi lisätä, jotta vartijoiden vireystaso saadaan pysymään halutulla tasolla. Monella kyselyyn vastanneella vartijalla on lisäksi oman arvointinsa mukaan tarvetta kehittää kielitaitoaan, joten

toimeksiantajan kannattaa huomioida mahdollisuudet järjestää halukkaille kielikoulutusta. Kyseinen asiakaskohde on kansainvälinen, joten kielitaidon kehittämiseksi on selkeät perusteet jo toiminnan sujuvuuden kannalta.

Tulosten perusteella myös tiedottamiseen ja viestintään toimeksiantajan tulisi panostaa entistä tehokkaammin. Tämä tulee ottaa huomioon erityisesti kohteeseen rekrytoitavien uusien vartijoiden kohdalla, joille tilanne on jo valmiiksi vieras aloittaessaan uudessa työpaikassaan. Vartijoiden kyselyssä ilmeni hyvä kehitysehdotus uusien vartijoiden kouluttamiseen ja perehdyttämiseen: 40 tunnin harjoittelujakson jälkeen muutamassa vartijan omassa vuorossa voisi olla tukena kokeneempi työpari. Tämä työpari vielä varmistaisi ja seuraisi, että uusi vartija on ymmärtänyt tehtävänsä oikein.

Työhyvinvointiin ja työntekijöiden palkitsemiseen tulisi myös kiinnittää tarkempaa huomiota, ja näin ainakin on tapahtumassa jo palkitsemisen osalta Regional Account Managerin haastatteluun viitaten. Työhyvinvointiin liittyen kyselyiden vastauksissa ei kuitenkaan valitettavasti käynyt ilmi, millä tavalla työntekijät haluaisivat, että heidän työhyvinvointiaan lisättäisiin ihan konkreettisin toimin. Tässä voisi olla hyvä aihe jatkoselvitykselle kohteessa seurantatutkimuksen ohessa.

Lähteet

Kirjalliset lähteet:

Aapio, L. Kaarnalehto, A. Kammonen, L. Laitinen, J. Mikkonen, J. Pisto, M. Tikkanen, S. 2011. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOYpro.

Airaksinen, T. Vilka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Eskola, J. Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.

Flink, A. Hiltunen, M. & Reiman, T. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita Prima.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hätönen, H. Mistä liikkeelle? Kehitystarveanalyysi oppivan organisaation kehittämiseen. Helsinki: Palmenia (Yliopistopaino).

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Helsinki: Talentum.

Moilanen, T. Ojasalo, K. Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Sarajärvi, A. Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet:

Barab, S. & Squire, K. 2004. Design-Based Research: Putting a Stake in the Ground. The Journal of the Learning Sciences. Viitattu 11.10.2014
<http://www.gerrystahl.net/teaching/winter12/reading3a.pdf>

Dolk, L-E. 2009. Turvallisuustietoisuuden kehittäminen telepalvelu yrityksessä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 30.8.2014
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2303/ONT_Lars-Erik%20Dolk.pdf?sequence=1

Eduskunta. Valiokuntien mietinnöt ja lausunnot. HALLINTOVALIOKUNNAN MIETINTÖ 57/2014 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityisistä turvallisuuspalveluista sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 22.4.2015.
[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/trip?\\${APPL}=utpvm&\\${BASE}=utpvm&\\${THWIDS}=0.18/1429621458_232817&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/trip?${APPL}=utpvm&${BASE}=utpvm&${THWIDS}=0.18/1429621458_232817&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)

EK, Elinkeinoelämän Keskusliitto. Yritysturvallisuus. Viitattu 23.2.2015 <http://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

G4S Suomi. Keitä olemme. Viitattu 27.9.2014. <http://www.g4s.fi/fi-FI/Keita%20olemme/>

G4S Suomi. Missä toimimme. Viitattu 27.9.2014. <http://www.g4s.fi/fi-FI/Keita%20olemme/Missa%20toimimme/>

Helsingin Sanomat 25.5.2015. Stressi nousee epävarmuudesta - psykologi kertoo, miten sitä voi oppia hallitsemaan. Viitattu 25.5.2015.
<http://www.hs.fi/terveys/a1305931438802?ref=hs-art-uusimmat-#1>

Hyvä työ - Pidempi työura -hanke 2010-2015. Osaamisen kehittäminen. Viitattu 20.9.2014
<http://www.tyohyvinvointi.info/osaaminen-haltuun/osaamisen-kehittaminen>

Ilmailulaki. Viitattu 16.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091194>

Itä-Suomen Yliopisto. Koulutus ja kehittämispalvelu Aducate. Tunnistatko oppimistyyliä? Viitattu 10.11.2014. <http://www.uef.fi/fi/aducate/oppimistyyli>

Järjestyslaki. Viitattu 17.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612>

Koulutuskeskus Salpaus. Vartija peruskurssi 60h. Viitattu 17.2.2015.
<http://www.salpaus.fi/turvallisuusala/aikuisten-koulutus/sivut/tuote.aspx?pid=1709&t=vartijan-peruskurssi-60-h>

Koulutuskeskus Salpaus. Vartijan työn perusteet 40h. Viitattu 17.2.2015.
<http://www.salpaus.fi/turvallisuusala/aikuisten-koulutus/sivut/tuote.aspx?pid=1707>

Laki turvatarkastuksista tuomioistuimissa. Viitattu 16.2.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19991121>

Laki eräiden alusten ja niitä palvelevien satamarakenteiden turvatoimista ja turvatoimien valvonnasta. Viitattu 16.2.2015
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040485>

Laki järjestyksenvalvojista. Viitattu 17.2.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990533>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista. Viitattu 17.2.2015
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020282>

LUMA-keskus Suomi 2013. Kehittämistutkimuksesta saadaan käytännöllistä tietoa opetuksen kehittämiseen. Viitattu 20.9.2014
<http://www.luma.fi/artikkelit/1913/kehittamistutkimuksesta-saadaan-kaytannollista-tietoa-opetuksen-kehittamiseen>

Poliisihallitus. Turvallisuusalan valvonta. Viitattu 16.2.2015.
<http://www.poliisihallitus.fi/poliisi/hallitus/home.nsf/pages/46A052CC46062699C22576CB00314F70?opendocument>

Poliisi. Vartioimisliikkeet ja vartijat. Viitattu 20.9.2014.
<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/E8C74858D7D92CEDC2256B9E00399D74?opendocument>

Puolustusministeriö 2011. KATAKRI Kansallinen turvallisuusauditointikriteeristö versio II, 2011. Viitattu 13.8.2014. http://www.defmin.fi/files/1870/KATAKRI_versio_II.pdf

Saari, V. 2007. Turvallisuustietoisuus julkisessa organisaatiossa - tapaus taloushallintopalvelu. Laurea ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 1.4.2015.
http://www.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/859/ONT_Saari.pdf?sequence=1

Studentum. 2014. Koulutus.fi Turvallisuusala. Viitattu 22.8.2014.
<http://www.koulutus.fi/haku/turvallisuusala>

Sisäministeriö. 2015. Vartijoiden toimivaltuudet. Viitattu 8.4.2015.
http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/vartiointi_ja_jarjestyksenvalvonta/vartijoiden_toimivaltuudet

Valtiovarainministeriö. 2013. VAHTI 4/2013. Henkilöstön tietoturvaohje. Viitattu 17.9.2014.
https://www.vahtiohje.fi/c/document_library/get_file?uuid=4e21a518-82ff-4dfe-b725-efcb6f97126d&groupId=10128&groupId=10229

Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2010. Tutkimuksen reliabiliteetti. Viitattu 21.2.2015.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2010. Tutkimuksen validiteetti. Viitattu 21.2.2015.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

Yle Uutiset. Uusi laki siirtäisi poliisin tehtäviä yksityisille turvafirmoille - putkiakin valvoisivat poliisin ohella vartijat. Viitattu 16.2.2015.
http://yle.fi/uutiset/uusi_laki_siirtaisi_poliisin_tehtavia_yksityisille_turvafirmoille__putkiakin_valvoisivat_poliisin_ohella_vartijat/7779311

Yle Uutiset. Turvallisuus muuttuu raha-asiaksi - vartija korvaa poliisin. Viitattu 16.2.2015.
http://yle.fi/uutiset/turvallisuus_muuttuu_raha-asiaksi__vartija_korvaa_poliisin/7719723?ref=leiki-uu

Julkaisemattomat lähteet:

Regional Account Managerin haastattelu 9.3.2015. G4S Suomi. Helsinki.

Vartijoiden kyselytutkimus 26.1.- 15.2.2015. G4S Suomi

Vartijoiden esimiesten kyselytutkimus 26.1.- 15.2.2015. G4S Suomi

Kuvat

Kuva 1 Osaamisen kehittäminen-kaavio (Hyvä työ - Pidempi työura -hanke, 2010-2015) ..	11
Kuva 2 Yritysturvallisuudet osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015.).....	19
Kuva 3 Neisserin havaintokehä, jonka mukaan havaitseminen on aktiivinen ja kehämäinen prosessi sisäisten mallien ohjaamana (Flink ym.2007, 44.)	22
Kuva 4 Muistin osat (Flink ym. 2007, 50.)	24
Kuva 5 Kuvaus oppivasta organisaatiosta (mukaillen Hätönen 2000, 9.).....	28
Kuva 7 Vartijoiden oppimistyylien jakauma vartijoille toteutetussa kyselytutkimuksessa keväällä 2015	36
Kuva 8 Vartijoiden lisäkoulutukset keväällä 2015.....	37

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake vartijoille	52
Liite 2 Kyselylomake vartijoiden esimiehille	55
Liite 3 Haastattelu, Regional Account Manager	58

Liite 1 Kyselylomake vartijoille

KYSELYLOMAKE VARTIJOILLE

Tämä on Laurea-ammattikorkeakoulun turvallisuusalan koulutusohjelman opinnäytetyöhön liittyvä kyselylomake, jolla selvitetään turvallisuustietoisuuden tasoa ja kehittämiskohteita korkean turvallisuustason kohteessa. Ottaen huomioon asiakaskohteen toiminnan ja luonteen, **vastaa kysymyksiin kohteen tarkkoja yksityiskohtia ja turvallisuusjärjestelyitä paljastamatta.** Kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetyössä, joten tulokset tulevat olemaan julkisia soveltuvin osin.

Vastaathan kyselyyn rehellisesti ja huolellisesti. Kysely tehdään anonyymisti.

Jos sinulle tulee mitä tahansa kysyttävää kyselyyn liittyen, niin älä epäröi olla yhteydessä joko lähimpään esimieheesi tai minuun. Yhteystietoni: maija.rantila@laurea.fi tai puhelimitse xxx xxxx xxx.

Kiitos yhteistyöstäsi!

Ystävällisin terveisin

Maija Rantila

Laurea-ammattikorkeakoulu

1. Sukupuoli

- a. Mies
- b. Nainen

2. Ikä

- a. 18-20
- b. 21-30
- c. 31-40
- d. 41-50
- e. yli 50

3. Kuinka pitkältä ajalta sinulla on vartiointi-/turvallisuusalan työkokemusta?

- a. alle 1v.
- b. 1-2v.
- c. 2-5v.
- d. 5-10v.
- e. yli 10v.

4. Mikä on tämänhetkinen positiosi (työtehtäväsi) kohteessa?
 - a. xxxxx
 - b. xxxxx
 - c. xxxxx
 - d. xxxxx
 - e. xxxxx
 - f. Joku muu, mikä?

5. Kuvaile lyhyesti työtehtäväsi keskeinen sisältö (huom. kuitenkin tarkkoja turvallisuuteen/kohteeseen liittyviä yksityiskohtia paljastamatta). Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä tehtävässäsi?

6. Onko tämä ensimmäinen korkean turvallisuustason vartiointikohde, jossa työskentelet?
 - a. Kyllä
 - b. Ei

7. Määrittele omin sanoin, miten korkea turvallisuustaso eroaa perustason turvallisuusluokituksesta?

8. Oletko mielestäsi saanut riittävän perehdytyksen ja ohjeistuksen positiosi hoitamiseen? Perustele miksi, tai miksi et?

9. Oletko tyytyväinen perehdytysten/koulutusten toteutustapaan? Jos et, niin minkälaisia muutoksia tekisit?

10. Minkälainen oppimistyyli sinulla on, eli millä tavalla opit asiat parhaiten?
 - a. Auditiivinen (opit parhaiten kuuloaistin kautta, esim. luentoja kuuntelemalla)
 - b. Visuaalinen (opit parhaiten näköaistin kautta, esim. lukemalla ja katselemalla kuvia)
 - c. Kinesteettinen/taktilinen (opit parhaiten koko kehon liikkumisen kautta, esim. fyysisesti tekemällä käytännön harjoitteita)

11. Oletko käynyt omatoimisesti tai esimerkiksi oppisopimuksella turvallisuusalan koulutuksia lakisääteisen vartijan koulutuksen lisäksi? Jos olet, niin mitä?
 - a. Vartijan ammattitutkinto (VAT)
 - b. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto (TVEAT)
 - c. Turvallisuusalan perustutkinto
 - d. Turvallisuusalan korkeakoulututkinto, AMK
 - e. joku muu, mikä?
 - f. En ole käynyt lisäkoulutuksia

12. Oletko kiinnostunut käymään alan lisäkoulutuksia, mikäli työnantaja niitä järjestää?
- a. Kyllä, mitä koulutuksia?
 - b. En, miksi?
13. Mitkä asiat koet omiksi vahvuuksiksesi ja toisaalta missä asioissa sinulla on vielä kehitettävää liittyen omaan työhösi?
14. Koetko pystyväsi työskentelemään myös muissa positioissa tarvittaessa, toisin sanoen: mahdollistaako saamasi perehdytys/koulutus mielestäsi myös joustavasti muissa positioissa työskentelyn? Onko jotain erityisiä asioita, joita sinun tulee ottaa huomioon siirtyessäsi toiseen positioon?
15. Ovatko saamasi kohteen sisäisiin asioihin liittyvät koulutukset, perehdytykset ja ohjeistukset tukeneet käytännön työtäsi? Perustele esimerkin avulla.
16. Koetko saavasi helposti tukea ja opastusta esimiehiltä/työtovereilta työtehtäviesi hoitamiseen jos siihen tulee tarve? Jos et, niin miksi?
17. Mikä on tärkein, konkreettinen, tehtäväsi positiossasi?
18. Määrittele omin sanoin: mitä asiakas hyötyy vartioinnista, ts. mihin vartioinnilla pyritään?
19. Vapaa sana: onko sinulla muita ajatuksia tai asioita joita haluat tuoda esille työhön tai työyhteisöön liittyen? Voit myös kommentoida kyselyä vapaasti ja antaa palautetta.

Liite 2 Kyselylomake vartijoiden esimiehille

KYSELY VARTIJOIDEN ESIMIEHILLE

Tämä on Laurea-ammattikorkeakoulun turvallisuusalan koulutusohjelman opinnäytetyöhön liittyvä kysely, jolla selvitetään kohteessa työskentelevien esimiesten näkemystä vartijoiden turvallisuustietoisuuden tasosta korkean turvallisuustason kohteessa. Ottaen huomioon asiakaskohteen toiminnan ja luonteen, **vastaa kysymyksiin kohteen tarkkoja yksityiskohtia ja turvallisuusjärjestelyitä paljastamatta**. Kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetyössä, joten tulokset tulevat olemaan julkisia soveltuvien osien.

Vastaathan kyselyyn rehellisesti ja huolellisesti. Kysely tehdään anonyymisti.

Jos sinulla tulee kysyttävää, niin älä epäröi olla yhteydessä joko lähimpään esimieheesi tai minuun. Yhteystietoni ovat: maija.rantila@laurea.fi tai puhelimitse xxx xxxx xxx.

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin

Maija Rantila

Laurea-ammattikorkeakoulu

1. Mikä on oma toimenkuvasi/tehtäväsi asiakaskohteessa ja mitä siihen pääpiirteissään sisältyy?
2. Kuinka pitkään olet työskennellyt nykyisessä tehtävässäsi?
3. Mitkä ovat asiakaskohteen erityispiirteet, ts. mitkä seikat tekevät siitä korkean turvallisuustason kohteen?
4. Sujuuko yhteistyö asiakkaan kanssa hyvin? Miksi tai miksi ei?
5. Minkälainen on vartijoiden lukumäärän kehityssuunta? Onko vartijoissa paljon vaihtuvuutta?
6. Jos vaihtuvuutta on, minkälaisia haasteita se asettaa ja miten se näkyy?
7. Ovatko resurssit mielestäsi riittävät niin vartijoiden kuin esimiesten määrässä? Perustele lyhyesti.

8. Mitkä asiat nostaisit vartiointitoiminnan vahvuuksiksi ja missä asioissa olisi vielä kehitettävää?
9. Minkä kehittämiskohteista priorisoit korkeimmalle ja miksi?
10. Minkälaisissa ja miten pitkissä vuoroissa kohteessa työskennellään? Kuka/ketkä ovat vastuussa vuoron aikana?
11. Mitä ohjeistuksia/koulutuksia/perehdytyksiä vartijoille on? Kuka suunnittelee ja toteuttaa koulutukset?
12. Ovatko ohjeistukset/koulutukset/perehdytykset mielestäsi tarkoituksenmukaisia? Mitä muuttaisit/parantaisit niissä?
13. Päivitetäänkö ja tarkastetaan ohjeistukset säännöllisesti? Kenen toimesta?
14. Onko kaikilla vartijoilla selkeä kuva omista turvallisuuteen liittyvistä velvollisuuksistaan ja vastuistaan? Miten se ilmenee?
15. Tiedätkö asiakkaan keskeiset turvallisuustavoitteet?
16. Onko turvallisuustavoitteet asetettu siten, että niiden saavuttaminen on mitattavissa? Mitkä toimivat mittareina?
17. Miten uusi vartija perehdytetään turvallisuusmääräyksiin ja -käytäntöihin? Onko käytössä esimerkiksi henkilökohtainen keskustelu turvallisuudesta vastaavan henkilön kanssa?
18. Onko ohjeistusta turvallisuuspoikkeamatilanteissa toimimisesta? Ovatko vastuut määritelty etukäteen turvallisuuspoikkeamien vaikutusten pienentämiseksi?
19. Onko varmistuttu siitä, että vartijat tuntevat työhönsä liittyvät turvallisuusriskit ja osaavat toimia oikein tilanteissa, joissa turvallisuus on vaarantunut?
20. Pidetäänkö vartijoille annetuista koulutuksista rekisteriä tai muuta dokumentaatiota? Miten rekisterit/dokumentaatiot pidetään ajan tasalla?

21. Ovatko kaikki vartijat tietoisia turvallisuusvaatimusten ja -ohjeistusten noudattamisen tärkeydestä ja oikeista toimintatavoista?
22. Miten turvallisuusohjeistuksien noudattamista valvotaan? Onko mahdollisten rikkomusten käsittely ja seuraukset määritelty?
23. Onko tapahtunut laiminlyöntejä turvallisuusasioiden noudattamisessa? Minkälaisia ja mistä ne ovat johtuneet?
24. Minkälaiset prosessikuvaukset vartijoilla on käytössä valtuuttamisesta ja pääsyoikeuksien antamisesta tietoon ja tiloihin (kulunvalvonta)?
25. Miten vartijat on ohjeistettu yritysvakoilun ja muiden vastaavien uhkien varalta? Tarkastetaanko vierailijat? Jos tarkastetaan, niin minkälaisissa tilanteissa?
26. Miten varmistetaan vartijoiden eri tehtävien edellyttämä sopivuus esimerkiksi rekrytointivaiheessa tai heti sen jälkeen (esim. dokumentit, työnhakijan antamien tietojen oikeellisuus)? Onko eri vartiointitehtävien suorittamiseen erilaisia vaatimuksia?
27. Allekirjoittavatko kaikki työsuhteeseen otetut vartijat salassapito- ja vaitiolositoumuksia? Mikä on niiden keskeinen sisältö, ts. vastaavatko tietojen suojaamistarpeita?
28. Vapaa sana: onko sinulla muita ajatuksia tai asioita, joita haluat tuoda esille työhön tai työyhteisöön liittyvissä asioissa? Voit myös kommentoida kyselyä vapaasti ja antaa palautetta.

Liite 3 Haastattelu, Regional Account Manager

Päivämäärä: maanantai 9.3.2015

Haastattelija: Maija Ranttilä, opiskelija Laurea-Ammattikorkeakoulu

Haastateltava: Regional Account Manager, G4S Suomi

Haastattelutapa: yksilöhaastattelu

1. Kerrotko itsestäsi ja toimenkuvastasi asiakaskohteessa? Mitä vastuualueellesi kuuluu?
2. Sujuuko yhteistyö asiakkaan kanssa hyvin? Miksi tai miksi ei?
3. Onko yhteistyö vartijoiden ja heidän esimiestensä kanssa sujuvaa? Miksi tai miksi ei?
4. Vartijoille ja heidän esimiehilleen toteutetuissa kyselyissä pyydettiin kuvailemaan omin sanoin, mitä korkea turvallisuustaso heidän mielestään tarkoittaa. Suurin osa liitti asian mm. kansainvälisyyteen, imagoon, yhteiskunnallisesti arvokkaaseen materiaaliin, tarkkaan kulunvalvontaan ja korkeatasoiseen turvallisuustekniikkaan. Oletko samaa mieltä? Mikä on oma määritelmäsi?
5. Vartijoille ja heidän esimiehilleen tehdyssä kyselyssä selvisi, että vartijoiden lukumäärä on jatkuvasti kasvava ja vaihtuvuutta on paljon. Minkälaisia haasteita tai mahdollisuuksia tämä tuo?
6. Mitkä asiat nostat vartiointitoiminnan vahvuuksiksi ja missä asioissa on vielä kehitettävää?
7. Minkä kehittämiskohteista priorisoit korkeimmalle ja miksi?
8. Miltä vartiointitoiminta näyttää asiakkaan näkökulmasta?
9. Osallistutko vartijoiden koulutusten suunnitteluun? Missä määrin? Oletko tyytyväinen koulutusten sisältöön/toteutukseen?

10. Onko kaikilla vartijoilla selkeä kuva omista turvallisuuteen liittyvistä velvollisuuksistaan ja vastuistaan? Miten se ilmenee? Entä vartijoiden esimiehillä?
11. Esimiehille tehdyssä kyselyssä ilmeni, että vartijoille suoritetaan testejä asiakkaan toimesta. Oletko tyytyväinen niiden tuloksiin?
12. Esimiesten kyselyssä kävi ilmi myös, että joitakin laiminlyöntejä tapahtuu aika ajoin turvallisuusasioissa. Miten tämä voitaisiin estää?
13. Kävimme läpi joitakin vartijoiden kyselyn tuloksia liittyen kysymykseen ”17. Mikä on tärkein, konkreettinen, tehtäväsi positiossasi?”
14. Minkälaista jatkokehitystä toivoisit?
15. Vapaa sana: onko sinulla muita ajatuksia tai asioita, joita haluat tuoda esille työhön tai työyhteisöön liittyvissä asioissa?